

LA CLÉ

Les cahiers thématiques

Janvier 9 2019

www.adoma.cdc-habitat.fr

LES JEUNES RÉSIDENTS

- 2 La Clé de L'Insertion
- 4 Un toit pour grandir
- 6 Adoma 3.0
- 8 La parole aux jeunes
- 10 Adoma demain



Adoma répond aux enjeux de la jeunesse

L'installation dans son propre logement est un moment symbolique dans le démarrage de la vie adulte. Pour les jeunes, confrontés à la précarité des premiers contrats de travail et à la pénurie d'offres de logements, le chemin vers l'indépendance peut ressembler à un vrai parcours du combattant. Avec 32 % de nouveaux entrants ayant moins de 30 ans, Adoma répond aux besoins spécifiques de ce public pour l'accompagner vers une insertion durable.

Le logement des jeunes est un enjeu de taille pour les territoires urbains et ruraux. En janvier 2018, l'INSEE a rappelé que la part des 18-29 ans habitant chez leurs parents augmentait de nouveau. Une hausse qui résulte principalement de l'accroissement du nombre de chômeurs dans cette tranche d'âge et de l'allongement de la durée des études.

Face à ces constats, le plan quinquennal pour le logement d'abord et contre le sans-abrisme (2018-2022) s'est emparé du sujet au travers notamment de la Garantie Jeunes ou encore de l'accord cadre Habitat Jeunes 2017-2019. Avec une personne sur deux qui vit chez ses parents tout en occupant un emploi, le constat est clair : être actif professionnellement ne suffit plus pour entrer sur le marché du logement. En cause, la précarité des jeunes actifs, le faible nombre de logements adaptés dans les zones tendues et les exigences toujours plus élevées des bailleurs privés.

UN BESOIN DE SOUPLESSE ET DE MOBILITÉ

Les 18-30 ans en situation d'insertion professionnelle, avec une faible autonomie financière, recherchent des logements accessibles financièrement, rapidement, à proximité des pôles d'emploi et des transports.

Près d'un tiers des jeunes déménagent chaque année. Ils ont donc besoin d'une offre de logement souple et transitoire pour leur permettre de s'adapter aux exigences de mobilité du marché du travail. Très prisées des moins de 30 ans, les petites surfaces sont rares dans le secteur HLM, qui a longtemps privilégié la construction d'appartements familiaux. Concernant le logement de droit commun, les appartements de petites tailles sont proportionnellement plus chers que des T2 ou des T3.

Sur l'ensemble du territoire avec ses résidences sociales, Adoma s'est mobilisée ces dernières années pour proposer des logements adaptés aux problématiques financières et de mobilité des 18-30 ans. Car se loger va bien au-delà de la seule fonction utilitaire. Il s'agit de démarrer du bon pied pour réussir sa vie d'adulte.

Le public jeune (18-30 ans) logé en résidences sociales Adoma

7 277
sont présents
au 30 septembre 2018 dont

1 945
femmes



5 332
hommes



7%
sont étudiants



38%
ne disposent que
des minimas sociaux

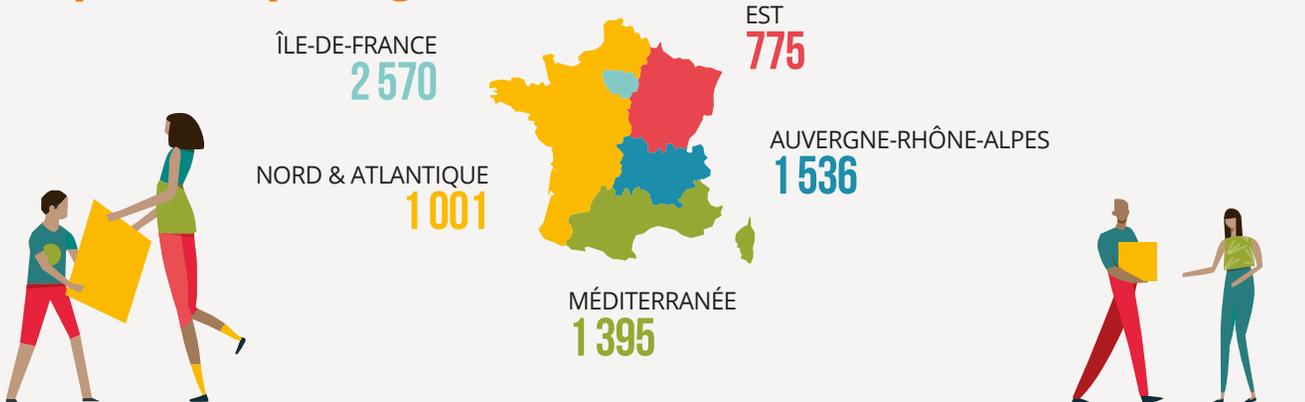


39%
sont salariés

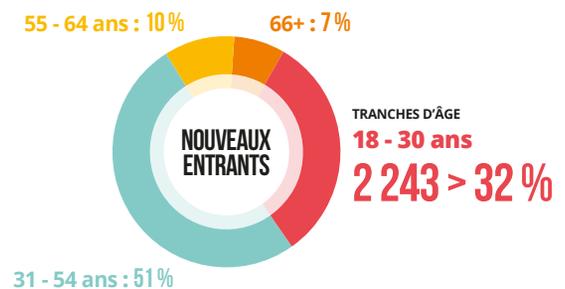
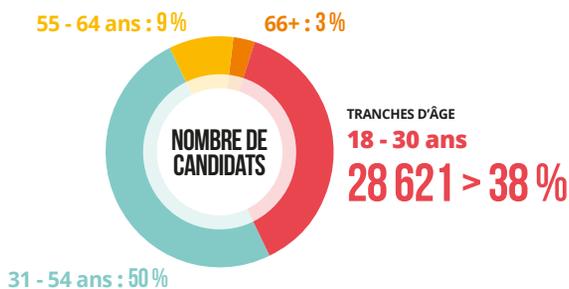


15%
sont à la recherche
d'un emploi

Répartition par région



Les demandeurs d'un logement





Un logement clé en main

Avec plus de 12 000 studios en résidences sociales dont 1 820 exclusivement réservés aux 18-30 ans, Adoma fait de l'accueil des jeunes en insertion professionnelle l'une de ses grandes priorités. Plus qu'un toit, Adoma veut leur donner un véritable coup de pouce pour entrer dans la vie active, avec un logement clé en main et des démarches simplifiées.

Apprentis, stagiaires, jeunes actifs... les 18-30 ans trouvent chez Adoma des solutions adaptées à leurs besoins de mobilité, de simplification du quotidien et à leurs contraintes financières.

Les résidences sociales pour jeunes Adoma sont composées de studios, T1, T1bis et T2, entièrement meublés et équipés (micro-ondes, plaques, réfrigérateur). Leurs configuration et localisation, à proximité des transports et des bassins d'emplois, correspondent particulièrement bien

à un public jeune, à la recherche de petites surfaces pour des périodes transitoires.

UN TOIT POUR GRANDIR

En réponse aux besoins de jeunes disposant de ressources modestes, la redevance appliquée dans les résidences Adoma est largement inférieure aux prix pratiqués dans les logements de droit commun. En moyenne, elle s'élève à 410 euros pour un T1 de 20 m², et comprend le loyer,

les charges de consommation d'eau, d'électricité et de chauffage ainsi que des prestations diverses comme la blanchisserie. Tous les logements sont conventionnés à l'Aide Personnalisée au Logement (APL), dont le montant est calculé selon les revenus du demandeur. Les résidents peuvent également bénéficier du dispositif Loca-Pass, une caution gratuite remboursable de paiement des loyers et charges locatives, donnée au bailleur à compter de l'entrée dans les lieux du locataire.

Un délai de préavis ramené à seulement 8 jours, contre un mois dans le secteur privé, la mise à disposition d'espace services (wifi, bagagerie, local à vélo, laverie, etc.) sur place ainsi que des services dématérialisés, comme la demande de logement 100% en ligne, facilitent également le quotidien des jeunes résidents.



« Notre objectif est de réussir à mobiliser tous les leviers pour fluidifier le parcours résidentiel des jeunes. »

Avec un parc de plus de 400 résidences sociales, dont une vingtaine exclusivement réservées aux 18-30 ans, quel constat fait Adoma ?

Le taux de 38 % de jeunes 18-30 ans postant une demande de logement sur notre site internet est éloquent. Cette nouvelle catégorie d'établissements correspond aux attentes de ces jeunes en insertion professionnelle qui, trop souvent, sont contraints de refuser des emplois faute de logements adaptés. La loi Elan a d'ailleurs clairement identifié ce besoin.

Pour les jeunes en recherche d'emploi, l'accès à une offre de petits logements à coûts maîtrisés permet en effet d'avoir accès à un

bassin d'emploi plus important, avec une augmentation considérable des opportunités de trouver un travail. De plus, l'allongement de la phase de transition professionnelle multiplie les situations de jeunes qui démarrent leur vie professionnelle par des contrats à durée déterminée successifs. Ces jeunes connaissent ainsi une forte mobilité et parfois pour des périodes relativement courtes.

L'accès à un logement indépendant pour les jeunes est un enjeu social qui interpelle fortement les politiques publiques. Construire des logements pour les jeunes est une problématique architecturale qui, bien que spécifique, laisse une large place possible à la créativité et l'innovation.

Les jeunes publics ont-ils des besoins particuliers ?

La qualité des relations avec nos résidents est au cœur de nos préoccupations. Le taux de 80 % de nos jeunes résidents satisfaits confirme que nous répondons à un réel besoin. Avec la montée en puissance du digital, cette relation est en profonde mutation.

La gestion digitale mise en place dans les résidences doit être poursuivie, avec pourquoi pas la possibilité d'effectuer aussi en ligne la visite de son futur studio ou de signer son bail. La clientèle jeune est satisfaite des services proposés avec néanmoins un souhait d'élargissement du panel. La réflexion autour d'Adoma Services, notre démarche lancée en 2013, est à enrichir avec, par exemple, la mise à disposition de postes informatiques, le soutien numérique ou l'installation de casiers e-commerce... L'objectif est de faciliter le quotidien des jeunes résidents afin de les accompagner sur le chemin de l'insertion. Notre objectif est de réussir à mobiliser tous les leviers pour fluidifier le parcours résidentiel des jeunes.

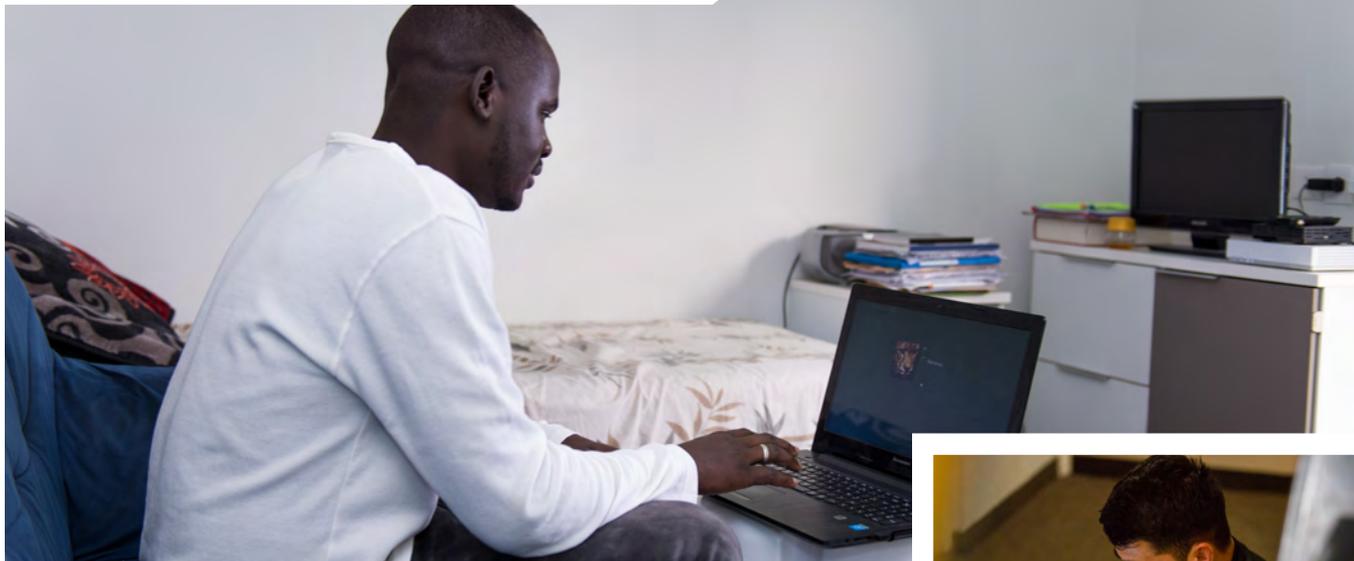
La résidence sociale pour jeunes « Papeterie » à Corbeil-Essonnes (91)

Implantée dans un éco-quartier et proche de l'Université d'Evry, la résidence pour jeunes « Papeterie » est située à 3 minutes d'une station du RER D à Corbeil-Essonnes. Elle est également desservie par de nombreux bus. Composée de 148 logements meublés et équipés, de 18 à 32 m², elle accueille en priorité des jeunes travailleurs en situation de précarité.



Loca-Pass, Mobili-jeune, Visale, un coup de pouce supplémentaire

Ces aides financières facilitent le parcours résidentiel en prenant en charge une partie du loyer ou de la redevance, voire du dépôt de garantie pour permettre aux moins de 30 ans d'occuper un logement proche de leur lieu de formation ou de travail.



Notre leitmotiv : Connecter pour s'insérer

Depuis plusieurs années, Adoma prend le tournant du digital en proposant des services connectés et innovants. Cette démarche répond aux évolutions des habitudes et des modes de vie, notamment de la clientèle jeunes-actifs, avec toujours comme objectif de favoriser cette étape cruciale qu'est l'insertion professionnelle et sociale.

Avec 38 % des demandeurs d'un logement Adoma âgés de moins de 30 ans, l'utilisation des nouvelles technologies est une priorité pour capter ce public qui a grandi avec les smartphones, et pour communiquer avec lui. De la demande de logement 100 % en ligne à la transmission d'informations sur le quotidien des résidents, Adoma met à leur disposition des outils correspondant aux nouveaux usages.

UNE DEMANDE DE LOGEMENT ET UN ESPACE CLIENT 100 % INFORMATISÉS

Adoma s'est dotée d'un outil de demande de logement entièrement numérique via son site www.adoma.cdc-habitat.fr garantissant un système d'attribution aussi simple que transparent. Pour le suivi de la relation client, Adoma a créé un espace client web @doma Services. Particulièrement

93 %
des jeunes résidents
interrogés sont satisfaits
de l'utilisation par Adoma
du SMS pour délivrer des
informations en temps réel.

adapté à la clientèle des 18-30 ans, il permet de payer sa redevance en ligne, d'accéder en un clic à ses documents (quittance, avis d'échéance, etc.) et à des informations pratiques. La demande d'APL (aide personnalisée au logement) est également dématérialisée pour faciliter les démarches. Au quotidien, les résidents peuvent aussi disposer d'un accès à internet via un forfait sans engagement. Parmi les autres outils privilégiés par Adoma, le SMS et le mail constituent des moyens de communication simples et rapides pour délivrer une information courte.



**CDC Habitat Adoma
est présent sur
Twitter !**

*Un moyen supplémentaire
de créer du lien avec
ses clients.*

UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Toutes ces innovations sont au service de la mission d'accompagnement d'Adoma. Au sein des résidences pour jeunes, des équipes dédiées agissent pour accompagner, guider, orienter les différents publics. À l'écoute des besoins des résidents, les femmes et les hommes d'Adoma les aident dans leurs tâches administratives, dans leurs recherches d'un logement pérenne et dans toute action en faveur de leur insertion sociale.

Des partenaires du quotidien pour proposer plus qu'un toit

Au quotidien, les équipes d'Adoma agissent pour guider les publics accueillis sur le chemin de l'accès à la formation, à l'emploi, à la santé, aux loisirs. Pour mettre en relation les résidents, de tous les âges, avec des acteurs incontournables de leur insertion, Adoma développe et pérennise des partenariats.

QUATRE RÉSIDENCES ADOMA PILOTES D'UN PARTENARIAT AVEC L'AFPA

Adoma, filiale du groupe CDC Habitat, a retenu quatre résidences pour développer et pérenniser un partenariat déjà mis en place entre CDC Habitat et l'AFPA (Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes). Dans les résidences, des points d'informations physiques sont dédiés aux équipes de l'AFPA pour rencontrer le public accueilli et l'orienter dans ses démarches de formation. Un dispositif qui porte ses fruits puisque sur 3 700 personnes accueillies par CDC Habitat, 20 % ont trouvé une formation ou un emploi et 40 % se sont inscrites à Pôle emploi de fin 2016 à juin 2018.

Lancée en juillet 2018 dans les résidences Adoma de Dijon, Toulouse, Vénissieux et Nantes, l'expérimentation doit aboutir sur une généralisation du partenariat sur le plan national au cours du 1^{er} semestre 2019.



UNE PLATEFORME EN LIGNE ET UN ACCUEIL PHYSIQUE POUR FACILITER LE QUOTIDIEN

Adoma est également partie prenante d'un projet d'ampleur de création d'une plateforme de services en ligne. Cette initiative réunit plusieurs partenaires dont l'AFPA, Pôle Emploi, l'ADIE (association pour le droit à l'initiative économique, spécialisée dans le microcrédit) ou encore Emmaüs Connect qui agit pour l'insertion par le numérique. En se connectant à cette plateforme, le résident Adoma trouvera une palette de services, tous accessibles sur le même site. Cet accès dématérialisé, qui répond aux usages des jeunes, promeut une approche globale de la personne.

En complément de cette plateforme, l'objectif est également de faire venir les partenaires au plus près du public accompagné, avec des locaux et points d'informations mis à disposition dans les résidences Adoma.



Adoma donne la parole aux jeunes

Chaque année, Adoma recueille l'avis des résidents à travers une enquête de satisfaction. En 2018, parmi un échantillon de plus de 3 300 sondés, 548 personnes de moins de 30 ans ont été sollicitées sur plus de 80 critères, allant des équipements de leur logement à leur avis sur les moyens de communication proposés par Adoma.

Adoma perçoit les jeunes résidents comme une source d'inspiration, d'innovation et de renouvellement. A travers son enquête de satisfaction annuelle, adressée à un échantillon représentatif de clients de tous les âges, Adoma est à l'écoute des avis et suggestions de tous.

Interrogés sur plus de 80 critères, la clientèle jeune-actif d'Adoma affiche un taux de satisfaction globale de 80 %. Elle a aussi pu partager ses remarques et souhaits concernant le quotidien, s'exprimant sur l'équipement des logements, le chauffage, la propreté, ou encore l'état des revêtements. Elle s'est également prononcée sur l'accompagnement vers l'insertion mis en place par les équipes Adoma dans les résidences.



**Les moins de
30 ans affichent
un taux de
satisfaction
globale de 80 %**



Agir avec les jeunes volontaires du Service Civique

Donner la parole aux jeunes, c'est aussi leur donner l'opportunité d'agir. Depuis trois ans, Adoma a accueilli 440 volontaires Service Civique. Via ce dispositif, des jeunes âgés de 18 à 25 ans, et jusqu'à 30 ans pour les personnes en situation de handicap, s'engagent pour des actions au service de l'intérêt général. Adoma propose trois missions principales aux volontaires du Service Civique : l'accompagnement des personnes âgées, l'apprentissage de la langue française et l'insertion professionnelle. Ainsi, dans la résidence Pierre Garigues à Balma (31), les volontaires ont mis en place des ateliers d'écriture de CV et de lettres de motivations, d'utilisation des outils informatiques et un accompagnement aux démarches administratives. Une belle initiative pour favoriser le lien social et aider les résidents dans leurs recherches de formation ou d'emploi.



Interview de Younes, en contrat de professionnalisation à Fresnes (94)

Pouvez-vous nous raconter votre parcours ?

J'habitais avec mes parents et, quand ils ont divorcé, j'ai eu recours à un hébergement d'urgence pendant deux mois. Suite à l'obtention d'une place fixe, j'ai été dirigé vers Adoma. Aujourd'hui, je suis des études d'ingénieur en génie industriel, à l'ENSAM Paris.

En quoi est-ce difficile pour un jeune de se loger en France ?

C'est très lié aux conditions dans lesquelles la personne s'est retrouvée sur le territoire français. Moi, j'avais des papiers, ce qui a simplifié les choses. Pour des jeunes qui n'en ont pas, et qui donc ne peuvent pas travailler, il n'y a que le 115.

Personnellement, ma principale contrainte était financière. Je ne touchais pas de salaire. Je ne bénéficiais que d'une bourse de 150 € par trimestre. L'apprentissage a été un moyen d'accéder à des ressources mais n'a pas été suffisant par rapport au prix des logements ordinaires. Je cherchais un logement accessible en transports, dont les prix étaient abordables.

Comment Adoma a pu répondre à vos difficultés pour vous loger ?

Tout d'abord, le prix des loyers est accessible. Aussi, j'ai été accompagné par des personnes qui m'ont facilité les choses. J'ai appris beaucoup : que l'on pouvait bénéficier du Locapass, comment déclarer mes revenus, ou encore comment être éligible aux aides financières de l'Etat. Aujourd'hui, je suis de plus en plus autonome mais on n'est jamais trop informé !

Pouvez-vous nous parler du logement et des services dont vous bénéficiez ?

Je peux participer à des activités avec des associations, comme le cinéma, ou encore lire des magazines qui nécessitent un abonnement. J'ai également fait du foot. Notre animateur nous a proposé de nous accompagner plusieurs fois. Nous avons créé avec lui une vraie relation humaine. Il nous amène avec sa voiture et vient nous chercher.

Mais surtout, nous avons accès à des draps propres, à une laverie, les pièces sont meublées. C'est très confortable. Vous rentrez, vous n'avez qu'à acheter quelques ustensiles pour faire la cuisine et vous concentrer sur la poursuite de vos objectifs. Vous êtes à l'abri, dans une structure accueillante, qui enlève beaucoup de contraintes et permet de s'en sortir.

Quels sont vos projets pour la suite ? Concernant le logement ? Plus généralement ?

Je souhaite devenir ingénieur en génie industriel dans l'aéronautique, dans la recherche et le développement. Arrivant à la fin de mon contrat, j'ai fait une demande de logement. Avec mon salaire d'apprenti, je suis rassuré par le fait de rester dans un logement social. Dès que je toucherai assez d'argent et que je me serai adapté à mon environnement, je pourrai rejoindre un logement du secteur privé. Et je laisserai la chance de bénéficier d'un logement social à ceux qui en auront plus besoin que moi.



Adoma demain

Oser ! L'audace s'exprime au fil des pages du Livre Blanc 2019-2022 d'Adoma. Avec ce texte engageant, Adoma affirme son ambition de placer les nouvelles formes d'habitat au cœur de ses innovations, pour toujours mieux s'adapter aux modes de vie des jeunes d'aujourd'hui...et de demain.

ADOMA 3.0, DES LOGEMENTS ÉVOLUTIFS ET CRÉATIFS

La résidence sociale de demain, la résidence Adoma 3.0, sera modélisable. Véritable tremplin vers l'insertion, elle sera ouverte sur son environnement.

Pour être au plus proche des attentes de ses publics, elle s'appuiera sur une construction modulaire, offrant ainsi la possibilité d'adapter le lieu de vie, d'en agrandir ou d'en réduire certaines pièces.

Aujourd'hui, les jeunes réinvestissent certains lieux de la maison, comme la chambre, pour en délaissier d'autres. En s'ajustant à ces nouvelles habitudes,



La société, nos modes de vie et habitudes de consommation changent. Ces évolutions sociétales et comportementales affectent notre rapport au logement. Pour répondre à ces mutations de l'habitat, Adoma conçoit de nouvelles solutions, évolutives et créatives.

la modularité permet d'optimiser les espaces tout en conservant le confort. Le logement est ainsi imaginé pour être facilement séparé ou réuni, s'adaptant en permanence aux besoins des personnes.

DE NOUVELLES FORMES DU BIEN-VIVRE ENSEMBLE

La résidence Adoma de demain pourra aussi être intergénérationnelle avec des services innovants. L'objectif : réunir les seniors isolés, les familles ou les jeunes qui se lancent dans la vie afin de permettre à chacun de bénéficier de l'expertise et de l'expérience de l'autre, pour s'entraider au quotidien.

Tassin-la-Demi-Lune, la résidence connectée de demain

Dans la métropole lyonnaise, le projet de reconstruction de la résidence Tassin-la-Demi-Lune donne le « La » aux futures résidences sociales Adoma 3.0, connectées et ouvertes sur la ville. Laverie connectée, régulation des corps de chauffe du logement, wifi, récupération des eaux de pluie, vélos libre-service, jardins partagés,... ces services et innovations font de la résidence Adoma 3.0 un habitat intelligent, connecté et "green".

Avec Tassin-la-Demi-Lune, Adoma s'inscrit dans une démarche de construction orientée "Smart city sociale", une approche innovante et ambitieuse dans laquelle les nouvelles technologies sont des leviers au service des résidences sociales et de leurs habitants.



Interview de Saba Sidamar,
responsable de sites dans Paris intra-muros

Pouvez-vous nous présenter les résidences sociales Adoma dans Paris réservées en priorité aux jeunes ?

A Paris, nous sommes sur une zone tendue. Obtenir un logement social est très long et le logement privé est très cher. Les résidences sociales Adoma, accessibles d'un point de vue financier, sont implantées dans des quartiers bien desservis et dynamiques. Nous offrons à nos publics des logements adaptés et autonomes. La résidence Michel Bizot, dont je suis responsable, est implantée Porte Dorée, dans le secteur Est. Mise en service en 2015, elle est proche des commodités et très bien desservie par le métro et le tramway.

Qui sont les jeunes qui habitent ces résidences sociales ?

Nos résidents sont des personnes en phase d'insertion. Ils ont été dirigés vers nous par le Service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO), la Mairie ou le 1% logement. Certains jeunes viennent de province ou d'Outre Mer, sont en rupture familiale, ou encore sortent de foyers. Le logement Adoma est souvent leur premier logement. Enfin, si nous encourageons un public mixte, nous accueillons une majorité d'hommes (61%).

Que mettez-vous en place pour accompagner les jeunes vers un logement pérenne ?

Un bureau est dédié à l'accompagnement social. Les intervenants de l'ASLL (accompagnement social lié au logement) sont sur place. Ils s'imposent comme un lien très direct avec les résidents. Ils veillent à ce que les demandes des jeunes soient toujours valides pour qu'ils puissent rentrer dans des dispositifs de droit commun (DALO) et/ou bénéficier d'un accord collectif. Les jeunes bénéficient aussi d'un accompagnement dans

d'autres domaines de la vie comme l'emploi, la formation, ou encore l'administratif. Adoma est la porte du logement pour permettre aux jeunes de s'insérer globalement.

Comment les résidences, au travers des logements et des services proposés, répondent-elle à leurs attentes ?

Au-delà de l'accompagnement, nous favorisons le bien-être individuel et collectif. Nous essayons de fédérer les personnes pour qu'ils se rendent des services, pour qu'elles se rencontrent et créent plus de liens. Cela peut aller de la fête des voisins à des soirées cinéma. Nous avons aussi fait venir des membres du commissariat de police pour faire connaître les droits et devoirs des résidents.

Aussi, nous avons intégré les pratiques numériques des jeunes dans notre offre. Les jeunes peuvent payer en ligne, reçoivent deux-trois messages par mois, des rappels de paiement, des alertes pour ne pas perdre leurs droits APL, etc. Ils peuvent aussi s'adresser à un interlocuteur identifié s'ils ont un souci. Les pratiques numériques n'ont rien enlevé à notre approche humaine.



41 855 LOGEMENTS EN RÉSIDENCES SOCIALES*

ÎLE-DE-FRANCE

14 963 logements

Rive de France, 100 - 104 Avenue de France
75646 Paris cedex 13

EST

3 817 logements

17, avenue André Malraux
57000 Metz

AUVERGNE RHÔNE- ALPES

8 544 logements

144, rue Garibaldi
69006 Lyon

NORD & ATLANTIQUE

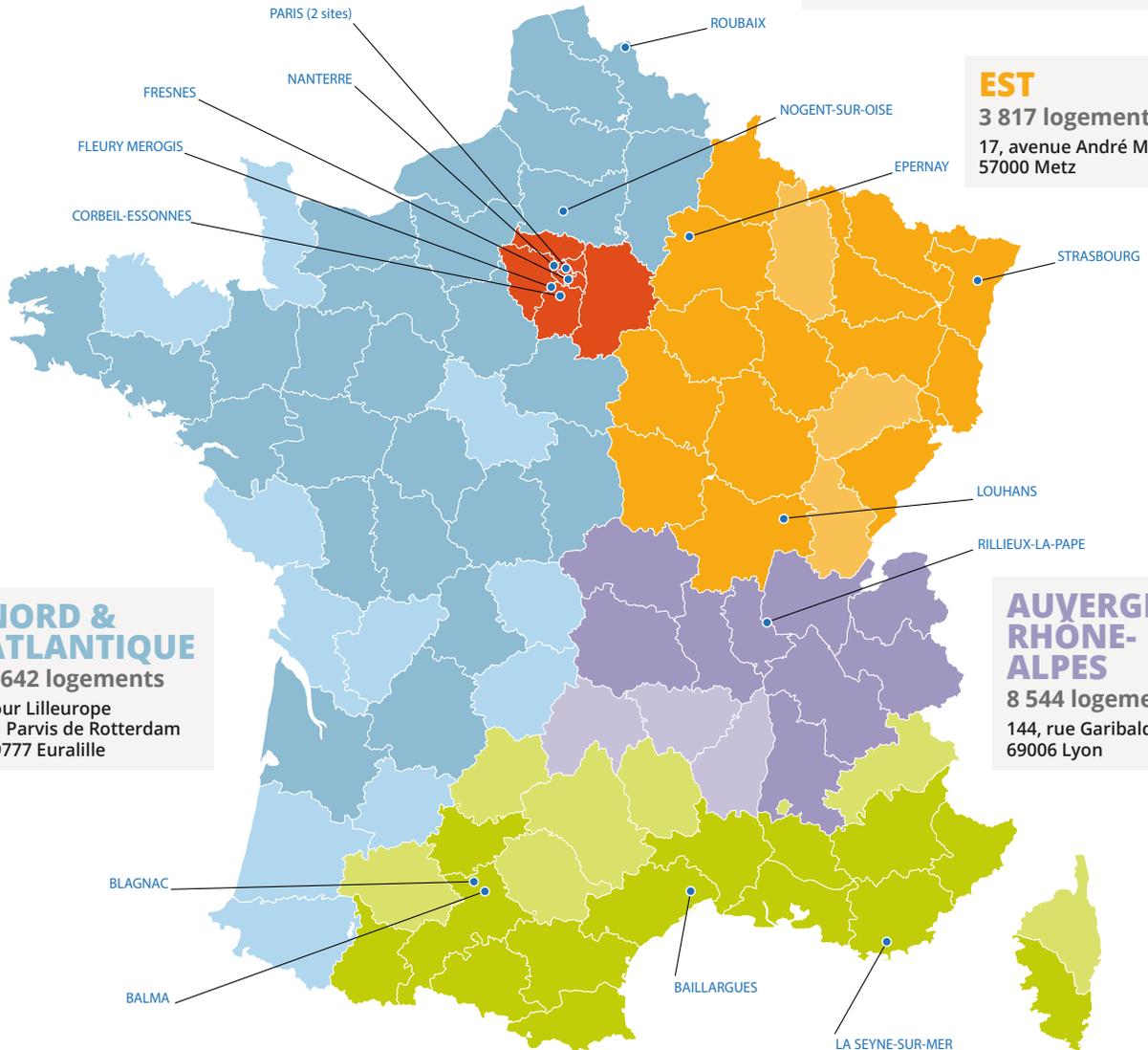
4 642 logements

Tour Lilleurope
11 Parvis de Rotterdam
59777 Euralille

MÉDITERRANÉE

9 889 logements

World Trade Center
2 rue Henri Barbusse 13001 Marseille



● RÉSIDENCES ACCUEILLANT
UNIQUEMENT UN PUBLIC 18-30 ANS

* hors pensions de famille