

# *Agenda 21*

**Fédérer nos missions  
autour du développement durable**



“Il ne sert de rien à l’homme de gagner  
la Lune s’il vient à perdre la Terre”

*(François Mauriac)*

**Une entreprise qui s’engage pour allier performances  
économiques, amélioration des conditions sociales  
et préservation de l’environnement.**



# Une volonté politique...

Le contrat d'objectifs, signé entre l'État et Adoma, définit les missions de l'entreprise, les investissements à entreprendre pour répondre de façon adaptée aux besoins actuels et futurs de ses clients et parties prenantes.

Par la recherche de performances sociales, environnementales et économiques, Adoma inscrit le développement durable comme un axe stratégique de sa politique globale.

Sa démarche volontariste dans ce sens, se structure autour de trois objectifs :

- garantir la valeur ajoutée sociale de ses missions ;
- assurer la qualité, le confort et la performance environnementale de ses logements ;
- affirmer sa démarche d'entreprise éco-citoyenne et responsable.

S'appuyant sur son système de management intégré, Adoma traduit sa politique de développement durable à l'aide de son *Agenda 21*. Elle réaffirme sa volonté de répondre aux enjeux locaux en matière de logement, dans un souci permanent de préservation de l'environnement, d'équité sociale et d'équilibre économique.

Les objectifs et actions qui en découlent sont déclinés et s'appliquent à tous les niveaux de l'entreprise. Chacun tient un rôle important dans cette stratégie de développement durable pour être à l'écoute, au service de ses clients et apporter durablement des solutions adaptées, équitables et respectueuses de l'environnement.

**Pierre Mirabaud**

*Président Directeur Général d'Adoma  
Préfet*

# ...pour une entreprise particulière

## Adoma :

- Une société d'économie mixte à vocation sociale au service de l'Etat, son principal actionnaire.
- Une organisation déconcentrée (6 directions régionales) et une présence sur 55 départements pour mieux répondre aux besoins des territoires.
- Une mission : proposer des logements adaptés à des publics confrontés à des difficultés sociales ou économiques.
- Une offre globale et un savoir-faire unique dans la maîtrise d'ouvrage pour l'accueil et la gestion d'une clientèle très diversifiée : travailleurs migrants, gens du voyage, demandeurs d'asile, jeunes en insertion, personnes isolées, familles mono-parentales, ou encore personnes sans-abri.

- 
- **70 000 clients**
  - Plus de **400** résidences sociales et foyers-logements
  - Des **activités nouvelles** en plein essor : accueil des demandeurs d'asile, accueil des gens du voyage, logements d'urgence, maisons relais
  - Une mobilisation de ses personnels autour de la triple certification **ISO 9001, QUALIGERES et QUALIBAIL**
  - Des valeurs : **Humanisme, Engagement, Expertise et Diversité**

# Des orientations pour s'engager

L'Agenda 21 d'Adoma formalise ses engagements et sa feuille de route pour le développement durable au travers **de 4 thèmes fédérateurs**.

Ainsi, grâce à ce projet transversal et collectif, Adoma s'approprie les principes de développement durable de façon cohérente et sur-mesure en les traduisant de façon opérationnelle. Elle souhaite par cette approche novatrice, améliorer le service rendu à ses clients, ses partenaires et collaborateurs.

- ① **Garantir la valeur ajoutée sociale de nos missions**
- ② **Assurer la qualité, le confort et la performance environnementale de nos logements**
- ③ **Affirmer notre démarche d'entreprise éco-citoyenne et responsable**
- ④ **Optimiser nos actions grâce au système de management intégré**

- 4 thèmes déclinés en 14 engagements
- 43 cadres d'actions définis pour leur contribution sociale, économique, environnementale et leur dimension participative
- Des actions développées ou en cours de développement et des priorités d'ici 2010
- Des bonnes pratiques à découvrir dans la version développée de l'Agenda 21 en ligne sur [www.adoma.fr](http://www.adoma.fr)



# Garantir

la valeur ajoutée sociale  
de nos missions

- **Agir en faveur de l'insertion sociale par le logement**
- **Accompagner nos clients dans l'accès aux dispositifs d'aides et d'insertion sociale**
- **Créer du lien social**
- **Valoriser l'histoire et la richesse culturelle de nos publics**

**Adoma se distingue par son contrat d'objectifs signé avec l'Etat.**

Sur 2005-2010, l'entreprise vise en priorité à :

- transformer ses foyers de travailleurs migrants en résidences sociales,
- adapter ses résidences sociales au vieillissement de sa clientèle,
- accueillir des jeunes en insertion professionnelle,
- pérenniser ses structures de demandeurs d'asile,
- développer les aires d'accueil des gens du voyage et les logements d'urgence.

- Adoma tient compte des besoins spécifiques de chacun de ses publics, notamment de leurs ressources, pour leur proposer un logement adapté à redevance maîtrisée, et mettre en œuvre des projets sociaux ciblés.
- La dimension humaine fait partie intégrante des missions d'Adoma pour qui la création de lien social passe par les animations sur les lieux de vie, ainsi que par le renforcement des liens culturels et intergénérationnels.
- Grâce à l'AGLS (Aide à la Gestion Locative et Sociale), Adoma assure une médiation entre les clients et les services de droit commun et œuvre pour renforcer le lien social entre les résidents et l'environnement local.
- Adoma s'attache aussi à perpétuer la mémoire de ses clients et à leur rendre publiquement hommage au travers d'expositions, d'ouvrages et de documentaires mais aussi en tant que partenaire de la Cité Nationale de l'Histoire de l'Immigration.

**La mixité caractérise les publics logés par Adoma issus de 90 pays : jeunes en insertion professionnelle, travailleurs migrants, personnes vieillissantes, sans-abri, demandeurs d'asile, ou encore gens du voyage.**

**Pour ses missions d'insertion sociale par le logement, Adoma peut compter sur ses nombreux partenaires sociaux locaux et nationaux : L'Agence nationale pour la Cohésion Sociale et l'Égalité des chances, les collectivités territoriales et services de l'État, les associations locales, les Directions Départementales des Affaires Sanitaires et Sociales, les Caisses d'Allocations Familiales, les Centres Communaux d'Actions Sociales, les missions locales, les Caisses d'Assurance Maladie, les Centres Locaux d'Information et de Coordination pour les personnes âgées...**



© Caroline Blumberg

Résidentes de l'établissement "Pierre Nougaro" à Toulouse - Direction Régionale Centre-Ouest/Sud-Ouest. Fête des voisins - Mai 2008.



# Assurer

la qualité, le confort et la performance environnementale de nos logements

- **Inscrire l'ensemble de nos opérations de maîtrise d'ouvrage dans une démarche de Haute Qualité Environnementale**
- **Gérer et exploiter nos établissements par des gestes et prestations d'entretien maintenance plus sûrs et écologiques**
- **Sensibiliser et impliquer nos clients usagers comme relais moteurs de notre démarche développement durable**

**En matière de maîtrise d'ouvrage, toutes les opérations d'Adoma relèvent, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008, d'une démarche de Haute Qualité Environnementale complétée pour certains projets, par la demande d'une certification Cerqual.**

**Ses moyens pour y parvenir :**

- La formation de ses équipes de maîtrise d'ouvrage,
- L'adaptation de ses process et la mise en place d'un système de management environnemental de ses opérations,
- L'évaluation économique de ses opérations selon une approche en coût global,
- L'adaptation de ses orientations techniques selon les cibles de la démarche Haute Qualité Environnementale pour viser des bâtiments performants et durables notamment, par la prise en compte des données environnementales locales, une conception bioclimatique, une démarche chantier propre et des solutions pour le tri des déchets ainsi que pour les économies d'énergies et d'eau.

● Dans le cadre de la gestion technique, Adoma veille à prévenir les risques pour une sécurité optimale des résidants et du personnel.

Parmi les mesures mises en œuvre, une astreinte joignable 24h/24, des agents de sécurité, des vidéos-surveillance sur les sites les plus sensibles ainsi que des contrôles d'accès, un observatoire de la malveillance,...

Face au risque incendie, Adoma a équipé tous les logements de détecteurs de fumée.

● La politique d'entretien d'Adoma déjà ambitieuse tant dans ses aspects préventifs que curatifs, le sera davantage avec le renforcement des recommandations pratiques pour des gestes et prestations d'entretien plus respectueux de l'environnement.

● La qualité environnementale passe aussi pour Adoma par un suivi rigoureux et une maîtrise des consommations d'eau et d'énergie ainsi que par une gestion adaptée des déchets et le développement du tri sélectif.

● La démarche menée par Adoma sera exposée à ses clients par des moyens de communication et de sensibilisation adaptés (livret d'accueil, guide des gestes verts, animations,...).



© Agence Tectoniques

Résidence sociale "Dussurgey", à Saint-Fons - Direction Régionale Rhône-Alpes.



© Cabinet d'architectes Hervé Vincent

Projet de foyer de jeunes travailleurs, à Louhans - Direction Régionale Est.

**Adoma a inauguré en novembre 2007 sa première résidence sociale en démarche de Haute Qualité Environnementale à St Fons (69). D'autres suivront puisque fin 2007, 27 projets de maîtrise d'ouvrage étaient engagés dans cette démarche, dont 22 dans un processus de certification.**

**En l'espace de 3 ans, Adoma a multiplié par deux son budget de travaux d'entretien qui a atteint en 2008, 50 millions d'euros. Ce budget sera reconduit en 2009.**



© Bernard Maugin

Résidence "Dieu Lumière", à Reims - Direction Régionale Est.



# Affirmer

notre démarche d'entreprise  
éco-citoyenne et responsable

- **À l'égard de nos collaborateurs**
- **À l'égard de nos clients**
- **À l'égard de la société civile  
et de l'environnement**
- **À l'égard de nos partenaires**

## **Adoma s'inscrit dans une dynamique de responsabilité sociale :**

- Adoma promeut la diversité et l'équité dans la gestion de ses ressources humaines :
  - Par la signature d'une charte de la diversité en 2005,
  - Par l'obtention du label égalité professionnelle entre les hommes et les femmes en 2007,
  - Par un partenariat avec l'Association nationale pour la Gestion du Fonds d'Insertion Professionnelle des Handicapés pour favoriser le recrutement des personnes handicapées.
- Adoma : 2500 collaborateurs et 40 nationalités
- Adoma développe les compétences de ses collaborateurs :  
Un plan de formation ambitieux s'adresse à toutes ses filières métiers (6.27% de la masse salariale).
- Adoma prend des mesures pour la qualité de l'environnement de travail avec notamment un numéro vert d'assistance psychologique mis en œuvre depuis plusieurs années.
- Adoma fait bénéficier l'ensemble de ses collaborateurs d'une politique sociale avantageuse négociée avec ses partenaires sociaux : intéressement, participation aux résultats, ou encore épargne salariale et épargne temps comprenant l'actionariat salarié.

**Les liens d'Adoma avec ses clients sont scellés sur la base du co-développement, de la solidarité et de la concertation.**

- La Fondation Adoma a été créée dans le but de soutenir les initiatives solidaires des clients d'Adoma dans leur pays d'origine par une aide au financement et au montage d'opérations de développement.
- La filiale Adoma Insertion, entreprise de l'économie solidaire. Créée en octobre 2007, elle a vocation à réinsérer par le travail des personnes en difficultés prioritairement issues de sa clientèle.
- Adoma incite ses clients à participer à la vie des établissements via la désignation ou l'élection de conseils de concertation.

**Adoma tient à faire preuve d'exemplarité dans ses modes de gestion interne et dans ses activités de bureau.**

- Sensibiliser : en diffusant son *Agenda 21* à ses collaborateurs et partenaires, elle souhaite promouvoir le développement durable.
- Intégrer des exigences sociales et environnementales dans les achats de l'entreprise :

Adoma insère ses attentes en matière de développement durable dans les clauses techniques de ses appels d'offre et consultations. Le développement durable fait d'ailleurs partie des objectifs inscrits dans sa charte fournisseurs.

- Poursuivre une démarche de qualité environnementale pour les activités administratives. Adoma compte agir sur ses consommations de papier, d'eau et d'énergie, favoriser le recyclage de ses déchets de bureau et contribuer à la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>.

**Adoma participe aux réflexions sociétales et soutient les actions qui ont du sens par rapport à ses problématiques et à ses valeurs.**

Sensible aux causes solidaires et humanitaires qui touchent de près ou de loin ses publics, Adoma s'est toujours mobilisée pour aider les populations en détresse qu'elles viennent de l'étranger ou qu'elles soient confrontées à des situations dramatiques en France (inondations...).

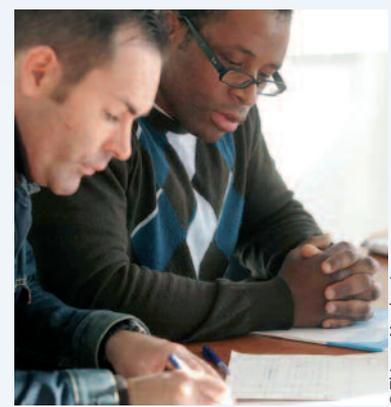
En collaborant à la mise en place de la Cité Nationale de l'Histoire de l'Immigration, Adoma a pu faire partager l'histoire de sa clientèle.

**Adoma veille à instaurer des relations de confiance et à échanger les savoir-faire autour du logement durable.**

Adoma dispose d'un service d'Audit qui veille à la cohérence des organisations sur le terrain dans le respect des procédures qualité.

Ses partenaires sont directement associés au pilotage de son activité au travers de son conseil d'administration, des comités de pilotage, des projets de maîtrise d'ouvrage auxquels participent notamment les partenaires sociaux locaux et les collectivités concernées.

Adoma souhaite également renforcer ses actions de coopération et ses partenariats locaux, nationaux et internationaux en s'inscrivant notamment dans toutes les démarches territoriales fédératrices en matière de développement durable.



© Thierry Mamberti

*Agent d'animation, en présence d'un hébergé, au centre d'hébergement d'urgence "La Boulangerie" - Paris 18.*



# Optimiser

nos actions grâce au système de management intégré

- **Miser sur la complémentarité de nos démarches d'amélioration continue**
- **Assigner le management global de la démarche *Agenda 21* à un pôle dédié**
- **Déployer des processus et des outils de pilotage, d'évaluation et de suivi de notre démarche**



© Alain Bujac

"Vernouillet" - Direction Régionale Centre-Ouest/Sud-Ouest.



© Sylvie Dupic

Directeur du CADA de Gargenville - Direction Asile Régionale Ile-de-France.

● **Faire converger nos démarches d'amélioration continue vers un objectif de performance globale**

Adoma entend allier l'amélioration de la satisfaction de ses clients et celle de ses pratiques environnementales, économiques et sociales.

Sa démarche qualité initiale évoluera vers un système de management intégré pour répondre à l'ensemble de ces préoccupations.

● **Se constituer un réseau interne de compétences porteur de la démarche**

Adoma a confié la mise en oeuvre de la démarche *Agenda 21* à un pôle transversal constitué de 6 pilotes représentatifs de ses principales filières métier ou fonctions concernées : qualité, maîtrise d'ouvrage, gestion du patrimoine, développement

social et commercial, achats, communication.

Coordonné par le responsable développement durable, un comité de pilotage se réunit tous les trimestres avec les 6 pilotes. Son rôle : dresser le bilan de l'état d'avancement global de la démarche, en assurer sa cohérence, fixer des objectifs d'amélioration et proposer des initiatives innovantes.

● **Faire vivre la démarche Agenda 21 et veiller à ce qu'elle soit suivie d'effets dans les pratiques :**

Pour ce faire, Adoma :

- Communiquera l'*Agenda 21* en interne comme en externe en rendant compte de son avancement et des résultats obtenus et en sensibilisant l'ensemble des acteurs concernés.
- Greffera à ses processus qualité, procédures, outils et méthodes

existants, les exigences et requis développement durable pour faire évoluer ses pratiques professionnelles et identifiera les indicateurs de suivi et de mesure de l'efficacité de la mise en oeuvre de son *Agenda 21*.

- Soumettra sa démarche à l'évaluation de ses partenaires en réfléchissant à des dispositifs spécifiques (enquêtes, réunion de bilan partagé, indicateurs renseignés par les partenaires...)
- Assurera le suivi de la démarche qui donnera lieu, en plus des comités de pilotage, à une information du comité de direction et à des revues de direction susceptibles d'associer des partenaires à désigner.
- Informera l'ensemble des parties intéressées via le bilan annuel de sa démarche qui sera inséré dans son rapport d'activité.

**Adoma a décidé de compléter sa triple certification ISO 9001, QUALIGERES et QUALIBAIL par une certification ISO 14001 d'ici 2010.**



© Agence Techniques

Résidence sociale "Dussurgey" à Saint-Fons -  
Direction Régionale Rhône-Alpes.



© Sylvie Dupic

Résidence "Les Capucines", à Corbeil-Essonne -  
Direction Régionale Ile-de-France.



© Jérémie Pitot

Résidence "Rostand", à Marseille -  
Direction Régionale Sud-Est.



© Caroline Blumberg

Résidents de l'établissement "Fronton",  
à Toulouse - Direction Régionale Centre-  
Ouest/Sud-Ouest.



© Sylvie Dupic

Centre d'accueil des demandeurs d'asile de  
Gargenville -  
Direction Asile Régionale Ile-de-France.



© Agence Photo Mic

Résidence sociale "Hyères", à Hyères -  
Direction Régionale Sud-Est.



**Contact :**

Direction Études et Développement

Laetitia Culetto

01 40 61 42 00

Réalisation graphique : Corporate Fiction ■ 01 43 14 99 99 ■ 2008  
Cette brochure a été imprimée sur un papier 100% recyclé, labellisé Ecolabel et Blaue Engel,  
par un imprimeur ayant les certifications Imprim'vert, PEFC et FSC.



Retrouvez la version complète de l'Agenda 21 sur le site [www.adoma.fr](http://www.adoma.fr)

