

laclé

Le magazine d'information d'Adoma

N°1

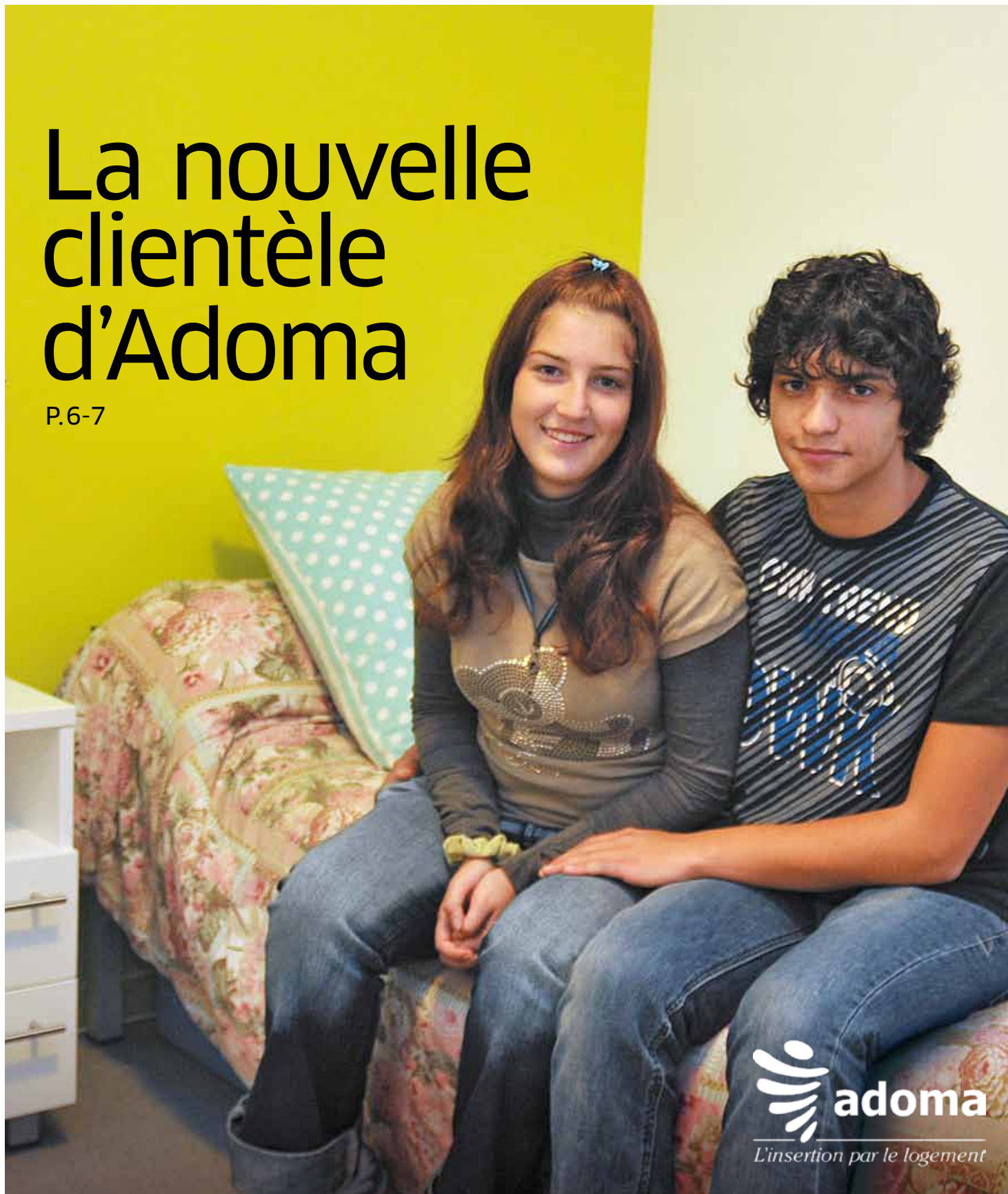
OCTOBRE-NOVEMBRE-DÉCEMBRE 2011

www.adoma.fr

Sur le terrain | Quand la cantine informelle
du foyer devient un restaurant social
Perspectives | La nouvelle clientèle d'Adoma
Portrait | Fanny Jacowski

La nouvelle clientèle d'Adoma

P.6-7



 **adoma**
L'insertion par le logement



ÉDITO

Bruno Arbouet, directeur général

En 2009, un rapport alarmant de la MIILOS constate une situation financière d'Adoma dégradée de nature à mettre en péril la pérennité de notre entreprise et de ses missions très sociales. Ce constat rendait nécessaire la mise en œuvre de mesures urgentes de redressement. Un accord est intervenu fin 2010, à l'initiative de l'État, avec la SNI (groupe Caisse des Dépôts) et les partenaires sociaux d'Action Logement pour donner à la société les moyens financiers et humains de son redressement. Une nouvelle

gouvernance s'est donc installée avec pour objectif le redressement rapide de la société.



Le redressement d'Adoma, un enjeu de solidarité nationale. »

Huit mois se sont écoulés, et je peux dire aujourd'hui que les nombreuses actions mises en place donnent déjà des premiers résultats positifs.

Mais les efforts doivent continuer. Adoma doit avant tout rompre son isolement dans lequel sa spécificité l'avait naturellement plongée, et doit, pour répondre mieux aux attentes de tous, savoir s'appuyer sur des réseaux puissants de partenaires. La qualité du service rendu à nos clients est une priorité.

Pour cela, nous allons investir 1 milliard d'euros dans les dix prochaines années, pour rattraper le retard d'entretien sur environ le tiers du parc, et restructurer 20 000 logements. Sur 70 000 clients, 25 000 sont aujourd'hui âgés de plus de 65 ans. L'accès de ces personnes, dont la présence dans nos murs doit être garantie, aux soins et aux aides à domicile doit être étendu massivement. Mais l'essentiel de la demande nouvelle est aujourd'hui représenté par des jeunes en situation de précarité ou des familles monoparentales. Il faut pouvoir y répondre car il y a urgence. Les partenariats renforcés avec Action Logement et l'ensemble des bailleurs sociaux, dont le premier d'entre eux, le Groupe SNI, vont dans ce sens.

Recentrer nos métiers et nos activités pour répondre à tous les publics fragiles en voie d'insertion est notre priorité. Cette nouvelle formule de notre journal d'information trimestriel que vous découvrirez aujourd'hui témoigne des mouvements en cours dans l'entreprise, pour qu'Adoma demeure la clé de tous les problèmes de logement et d'insertion.

ZOOM SUR

La réorganisation d'Adoma est en marche!



Les derniers mois écoulés ont fait l'objet d'un vaste programme de réorganisation de l'entreprise, rendu nécessaire par une forte dégradation des équilibres économiques et financiers d'Adoma.

Les accords intervenus entre l'État, le Groupe SNI et Action Logement permettent aujourd'hui de disposer des moyens nécessaires à la poursuite des actions au profit des populations les plus fragiles.

Cette nouvelle organisation, tournée vers une gestion rigoureuse, simplifiée et de proximité, facilitera les échanges avec les clients et les partenaires. Rompre l'isolement, recentrer les activités sur les cœurs de métier, investir massivement dans la réhabilitation du parc existant, relancer la construction neuve, diversifier et étendre la clientèle aux jeunes et aux travailleurs pauvres... tels sont les principaux objectifs de cette nouvelle organisation.

Le nouveau site Internet www.adoma.fr vous permettra facilement de trouver tous les contacts nécessaires à vos questions et suggestions.

L'ESSENTIEL



38
RÉSIDENCES

ont ouvert leurs portes et 66 chantiers étaient en cours en 2010.

15 %

C'EST LA PART DE CLIENTS DE MOINS DE 35 ANS LOGÉS CHEZ ADOMA.

56 000

INTERNAUTES

se sont rendus sur www.adoma.fr depuis son lancement cet été. Venez vous aussi découvrir le tout nouveau site de l'entreprise!

8 920

JEUNES

étaient logés en 2010 chez Adoma, soit presque deux fois plus qu'en 2009.



en image

Le 6 juillet dernier, Adoma inaugurait la résidence sociale « Mélusine » à Mulhouse (68). Cette acquisition-amélioration permet à l'entreprise de proposer aux publics en difficulté 85 nouveaux logements entièrement meublés en plein cœur de Mulhouse.

Le saviez-vous ?

1 MILLIARD D'EUROS

sera investi par Adoma sur les dix prochaines années, pour la poursuite de la réhabilitation de son patrimoine et la construction de nouvelles résidences.

25 000

chambres des anciens foyers seront ainsi transformées en logements autonomes.

OUVERTURE

Première pension de famille Adoma à Montpellier

La pension de famille « Fermaud-Merci » est une acquisition-réhabilitation qui a permis de créer 17 logements meublés autonomes dans le quartier en rénovation de Figuerolles, à Montpellier (34).

En lien avec la SERM (Société d'équipement de la région montpelliéraine), et dans le cadre de la lutte contre l'habitat indigne, Adoma a réalisé cette pension de famille, qui associe logements privés et espaces de vie communs. Elle accueillera des personnes isolées et très fragilisées qui bénéficieront d'un accompagnement soutenu.

La pension de famille « Fermaud-Merci » a nécessité un investissement de 1,43 M€. Outre l'investissement sur



fonds propres d'Adoma, ce programme, inscrit au plan de relance, a bénéficié de subventions de l'ANRU (Agence nationale pour la rénovation urbaine), de la Ville de Montpellier, du Département de l'Hérault, et d'un prêt de la Caisse des Dépôts et Consignations.



« Convertir une cuisine informelle à grande échelle en restauration légale : un enjeu initié et réussi par Adoma. »

↑ Awa Koné, fondatrice de l'association Marmite d'Afrique, aux fourneaux du restaurant de la résidence sociale « La Commanderie », accompagnée jusqu'à l'ouverture par l'association Appui.

Quand la cantine informelle du foyer devient un restaurant social

1 234 000 repas par an! C'est la production totale des cuisines collectives de six foyers Adoma parisiens, soit l'équivalent annuel des Restos du cœur dans le Val-d'Oise, l'Essonne ou la Seine-et-Marne. En partenariat avec la Préfecture, la Ville de Paris et l'Acse (Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances), Adoma a lancé une étude en 2008 sur ces cuisines informelles installées de longue date. Objectif : légaliser ces « cuisines », souvent en parallèle à la réhabilitation du foyer.

En 2001, Adoma a acquis sept foyers de travailleurs qui accueillent une population subsaharienne. Ces foyers abritent des cantines collectives gérées en dehors de tout encadrement juridique et qui ont recours à une main-d'œuvre hors contrat de femmes issues de la communauté africaine. La restauration des résidents et celle des personnes de passage y sont assurées par la préparation et la vente de centaines de repas à bas prix. Même si elles répondent à un besoin social pour les

résidents, ces cantines sont menacées de fermeture par les pouvoirs publics pour non-conformité aux normes de la restauration collective.

Une légalisation au cas par cas

Le maintien ou non de ces cuisines à grande échelle se pose aussi lors de la réhabilitation des foyers, car les nouveaux logements sont équipés de kitchenettes. En novembre 2003, dans le cadre de la restructuration du foyer « Pinel » à Saint-Denis (93), Adoma a pris en compte le mode de vie et les souhaits

des résidents maliens. L'entreprise a ainsi mené la première expérience de légalisation de ce type de cuisine dans la résidence sociale « Bachir Souni ». L'association Taf et Maffé s'est créée et s'est parfaitement intégrée à la vie quotidienne de la résidence. Une expérimentation qui a pleinement satisfait résidents et partenaires et qui a été suivie par celle du foyer « Félix Faure » à Aubervilliers (93), gérée par l'association ASCD (Association Solidarité Culture Développement) en 2009. Si Adoma assure la conception technique du restaurant et de ses annexes,



↑ 12 juillet 2011 : l'espace-restaurant de la résidence sociale « La Commanderie », à Paris 19^e, ouvre ses portes, prenant la relève des deux cantines informelles qui battaient autrefois leur plein dans le foyer aujourd'hui réhabilité. Marmite d'Afrique est le gestionnaire retenu suite à un appel à candidatures.



↑ 8 personnes aux fourneaux...
250 repas par jour au démarrage...
3 000 cuisses de poulet par mois.



↑ 92 000 € ont été investis pour des locaux aux normes dotés d'équipements professionnels – charlotte, blouse et chaussons obligatoires.



↑ La salle de restaurant où s'attablent les gens de passage. La caisse enregistreuse formalise l'activité. Au menu, maffé, thieb, ou yassa, toute la richesse culinaire de l'Afrique de l'Ouest, pour 2,60 € le plat.

son aménagement et son équipement, elle est également le maître d'ouvrage de l'association Appui pour le montage de l'activité de restauration.

À la fois cuisine et restaurant social

Le cahier des charges est dense. Outre la mise en place de l'association, il faut accompagner celle-ci dans sa présentation auprès du comité de résidents, la recherche de financements, la recherche de partenaires, le recrutement du personnel, la gestion comptable et administrative, l'informatique, la négociation avec les fournisseurs, la gestion des stocks, l'organisation des tâches, l'encadrement et la formation du personnel... Pour assurer la viabilité de cette nou-

velle structure avec un prix de repas acceptable par les résidents de 2,60 €, la démarche d'insertion sociale et professionnelle est la plus adaptée. Les aides aux chantiers d'insertion assurent les salaires d'une dizaine d'aides de cuisine. Les ressources de la structure reposent ainsi sur les recettes des ventes de repas et sur les subventions au fonctionnement.

Près de huit années se sont écoulées depuis la première légalisation et les restaurants ne désemplassent pas. Les résidents apprécient le professionnalisme de l'activité, qui leur garantit qualité, sécurité et propreté. Prochaine étape : la légalisation des cuisines de deux foyers en réhabilitation à Paris dont celle de Fontaine-au-Roi, qui fournit 1000 repas par jour.

Rencontre avec

Benjamin Masure, responsable de l'association Appui



La légalisation d'une cuisine collective passe par l'insertion »

Quel est le rôle de l'association Appui ?

À la fois agents de développement et accompagnateurs, nous touchons des domaines très divers : logement, restauration, éducation. Nous travaillons actuellement sur le décrochage scolaire dans un collège de Saint-Denis. Notre première expérience était aussi une première pour le monde des foyers. La légalisation d'une cuisine à grande échelle (500 repas par jour) dans la résidence sociale Adoma « Bachir Souni » à Saint-Denis, construite pour reloger les résidents du foyer « Pinel ». L'association Taf et Maffé est créée en 2005 et obtient l'agrément « Atelier et chantier d'insertion ». Nous avons porté chaque étape du projet et géré la cuisine la première année. Nos réussites ont amené Adoma et son partenaire, la Ville de Paris, à nous confier en 2008 une mission d'expertise sur la légalisation de huit cuisines de foyers de travailleurs migrants.

Ce type de structure est-il à généraliser ?

Ces cuisines jouent un rôle social et économique important. Elles attirent un public dans la précarité qui trouve là un accueil convivial et un repas copieux, à un prix modique. Elles permettent aussi l'insertion professionnelle et sociale de personnes laissées de côté. Une dizaine de ces cuisines collectives légalisées sont prévues à Paris. Quant au choix de leur mode de fonctionnement, à la fois cuisines et chantiers d'insertion, c'est l'unique façon que nous connaissons pour qu'elles puissent jouer leur rôle social tout en parvenant à un équilibre financier.

Pour en savoir +

Association Appui

06 33 08 56 57 / appui.bm@hotmail.fr

3 questions à

Philippe Pourcel,
directeur général délégué



« Apporter de vraies solutions d'insertion par le logement en fluidifiant davantage le parcours résidentiel »

Quelle sera l'évolution de la clientèle chez Adoma dans les dix années à venir ?

Elle va structurellement se rajeunir, la clientèle dite « traditionnelle » ne se renouvelant pas ou peu. La plupart de nos clients souhaitent trouver un logement temporaire suite à une situation de décohabitation. L'image de structures exclusivement réservées aux hommes s'estompe avec la réhabilitation de nos logements. Nous pensons aussi à des logements plus grands, mieux adaptés à des familles monoparentales.

Quelle est la valeur ajoutée du plan stratégique du patrimoine Adoma (PSP) pour les clients ?

L'analyse de la meilleure manière d'affecter nos moyens pour les années à venir garantira la satisfaction de nos clients. Le PSP permet aussi de cibler nos réhabilitations ou constructions dans des zones tendues où le besoin de logement est avéré. Notre volonté, à dix ans, est d'éradiquer les chambres de moins de 7,5 m² et de proposer des sanitaires privatifs.

Comment, avec les partenaires d'Adoma, répondre à la problématique du logement très social ?

Il s'agit d'apporter de vraies solutions d'insertion par le logement en fluidifiant davantage le parcours résidentiel. Avec l'État, nous finalisons la rédaction du contrat d'objectifs d'Adoma, qui cadrera nos actions pour cinq ans. Avec Action Logement, nous œuvrons à faciliter l'accès au logement des salariés précaires. Avec la Caisse des dépôts et consignations (CDC) et le Groupe SNI, l'aspect est à la fois financier, au travers des prêts PLAI que nous accorde la CDC et des apports en compte courant de la SNI, mais aussi opérationnel, avec la mutualisation d'achats, de moyens et de méthodes avec le Groupe SNI.

La nouvelle clientèle d'Adoma

Depuis 1956, Adoma propose des solutions de logement adaptées à un public en constante évolution. Historiquement composée de travailleurs migrants, la clientèle des résidences et foyers s'est beaucoup diversifiée.



↑ Les moins de 35 ans représentent 15 % de la clientèle Adoma.

Des personnes en situation de plus en plus précaire

En 2010, 2 780 personnes sans emploi, allocataires du RSA ou des minima sociaux ont trouvé un logement chez Adoma. Ce public est de plus en plus représenté (6 % de plus qu'en 2009). Adoma apporte de multiples solutions, notamment grâce à des partenariats locaux et nationaux tant pour la construction que pour l'accompagnement social. L'entreprise propose des logements « tremplins » en résidence et foyer, pour faire face aux accidents de parcours et (re)trouver le chemin de l'insertion, grâce au logement. Les logements proposés sont tous meublés et la vie dans la résidence permet de rompre l'isolement de ces personnes en difficulté. Une équipe Adoma est présente sur place pour accompagner

les résidents dans leurs différentes démarches. La quasi-totalité du parc d'Adoma est conventionné à l'APL (aide personnalisée au logement), et 83 % des résidents en bénéficient. La durée moyenne de séjour en résidence sociale est de trois ans.

Pour les personnes très désocialisées, Adoma conçoit et gère des pensions de famille. Ces structures de petite taille, déclinaison des résidences sociales, offrent aux résidents un cadre reconfortant et chaleureux sans limitation de durée, et un accompagnement personnalisé.

Les jeunes en insertion

Les moins de 35 ans représentent 15 % de la clientèle d'Adoma. Malgré les aides au logement, les bourses et les allocations, cette population reste très touchée par

ADOMA À L'ÉCOUTE DE SES CLIENTS



Dans le cadre de sa démarche qualité, Adoma réalise des enquêtes de satisfaction auprès de ses clients dès leur entrée dans le logement, pendant leur séjour et à leur sortie. Ces enquêtes permettent de cibler les axes d'amélioration afin de mieux répondre aux besoins des résidents.



↑ Les résidences sociales proposent des logements autonomes et meublés, conventionnés à l'APL.

70 000

LOGEMENTS sont proposés par Adoma en résidences sociales, foyers et pensions de famille. 4173 nouveaux logements ont été mis en service en 2010.

8 920

JEUNES ÉTAIENT LOGÉS CHEZ ADOMA EN 2010, c'est presque deux fois plus qu'en 2009.

↑ La redevance englobe loyer, charges, mobilier, prestations (blanchisserie des draps, entretien...).

la précarité. Il est aujourd'hui très difficile de trouver à se loger de façon autonome avec peu de garanties et de faibles revenus. Pour répondre à cette problématique, Adoma propose des logements adaptés aux besoins des moins de 35 ans. Par exemple, la résidence « La Canopée », située dans le bassin grenoblois (38) qui a ouvert ses portes en 2010, est composée de 43 logements entièrement réservés aux jeunes. Les appartements sont équipés de kitchenettes, de salles d'eau et d'une toute nouvelle ligne de mobilier spécialement adap-

tée. D'autres résidences comme « Elsa Triolet » à Évry (94) ont été construites à proximité de sites étudiants. La proposition de nouveaux services comme l'accès à Internet, et un aménagement repensé font de ces logements des espaces de vie totalement adaptés aux besoins de ce public. Pour améliorer l'insertion professionnelle et sociale des jeunes, Adoma a signé des conventions avec des partenaires locaux tels que les missions locales, ANT, chambres de commerces et chambres de métiers. Ces nombreux

partenariats ont pour objectif d'aider les jeunes à trouver un emploi et, plus largement, à construire leur projet socioprofessionnel. Grâce à un accompagnement personnalisé, ils peuvent se restructurer. Avec la présence d'un responsable de résidence dans chaque établissement, ils sont soutenus et rassurés. Enfin, le choix d'un logement en résidence sociale permet de débiter une vie autonome en douceur.

Pour en savoir +
www.adoma.fr

Fanny Jacowski, tisseuse de liens d'insertion

« Je travaille avec les gens et non pour les gens »



Sa voie était toute tracée. L'année de sa naissance, la France se prend de passion pour son métier à travers la série télévisée *Pause-Café*; elle reçoit le prénom de l'héroïne de Pagnol qui soutient que « *c'est le cœur qui parle d'abord* ».

Enjouée et vive, loin des clichés de l'assistante sociale désabusée, Fanny s'illumine quand elle évoque cette vocation d'aider les autres, chevillée à son « cœur » défendant : « À la maternelle, je me précipitais pour consoler ceux qui pleuraient; plus tard j'essayais de trouver des solutions pour qu'ils soient à l'aise. » Fille unique d'une famille installée sur la Côte d'Azur, son choix détonne dans son entourage. Après des débuts à Nice, elle opte pour les Hauts-de-Seine, où elle sillonne les rues, y découvre les familles en déshérence, les quartiers insalubres et le manque criant de logements pour les plus démunis. Le terrain, elle ne jure que par lui : « J'y puise mon engouement permanent. Je me sens utile auprès des personnes que je soutiens. » Elle rejoint le CASP (Centre d'action sociale protestant) à Paris, qui se voit confier en 2010 l'accompagnement au logement dans la résidence sociale Adoma

« Béranger » ouverte dans le III^e arrondissement. Celle-ci devient son domaine quotidien et exclusif d'intervention : « J'ai eu la chance d'être associée à son peuplement. Nous avons reçu 70 dossiers de postulants pour 53 logements. » À peine les résidents (essentiellement des familles monoparentales) installés dans leur appartement meublé flambant neuf, Fanny entame les démarches pour leur relogement. La durée de séjour de deux ans n'est prévue que pour une halte salutaire, en attente d'un logement pérenne. C'est là que la mission de Fanny prend tout son sens. « Je deviens le lien entre les deux mondes, le leur au bord de la rupture, et celui de la stabilité avec la promesse d'une pleine insertion. » Elle outrepassa souvent son champ d'action pour consolider leur autonomie. « Le mot assistante m'horripile. Je préfère celui de conseillère, car je travaille avec et non pour les gens. Ils finissent par comprendre que je ne peux pas faire les démarches à leur place.

Je suis tour à tour maîtresse d'école quand ils viennent vérifier si le formulaire a bien été rempli, car au début ils ont peur de mal faire, harceleuse quand je leur réclame sans cesse les justificatifs, interprète quand je les accompagne dans leurs démarches voire chez le médecin, psychologue quand ils ont le moral en berne. Je leur répète sans arrêt qu'ils doivent avancer par étapes. C'est le maître-mot. » Les journées sont denses, mais Fanny garde une énergie à toute épreuve. « Leurs parcours sont autant de leçons de courage à mon intention. » Chaque semaine, elle échange avec la responsable de la résidence : « Une collaboration indispensable. Elle permet par exemple de repérer une redevance impayée alors que l'évaluation des ressources faite à l'entrée était positive. Dans un tel cas, je vais apprendre à ces personnes à poser un budget ou, en cas de perte d'emploi, les aider dans les formalités. » Et les résidents, que pensent-ils de cet accompagnement à domicile ? « C'est un luxe offert par Adoma qui leur fait gagner un temps précieux dans leurs démarches : pas de délai de rendez-vous, de file d'attente, d'allers-retours, et tous les formulaires à portée de main ! »