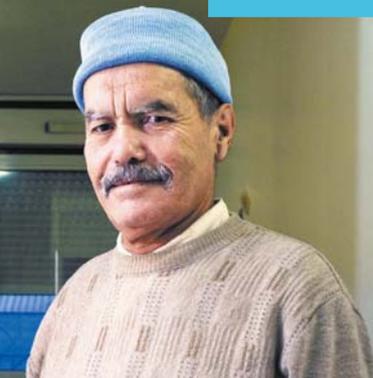




# DES LOGEMENTS PERFORMANTS POUR PRÉPARER L'AVENIR

| RAPPORT ANNUEL 2014



| Adoma, la solidarité en actions

# Adoma, PREMIER OPÉRATEUR DU LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

## PROFIL

Adoma, société d'économie mixte créée en 1956 par les pouvoirs publics afin d'accueillir les travailleurs migrants, a vu ses missions et sa clientèle évoluer au fil du temps. Aujourd'hui redressée, l'entreprise est un acteur incontournable de l'insertion par le logement.

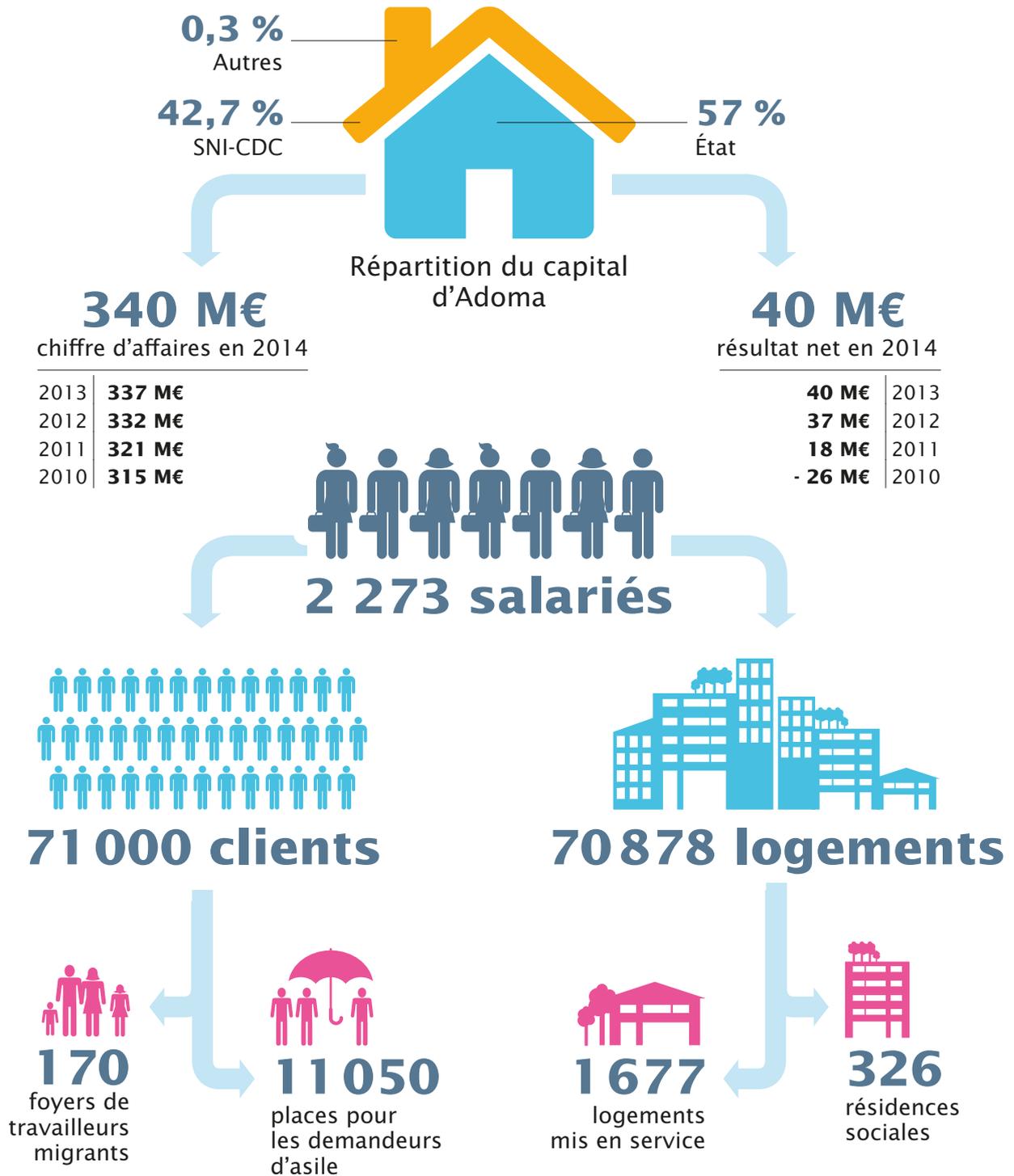
Présente sur l'ensemble du territoire national, elle héberge plus de 71 000 personnes en difficulté qui ne peuvent accéder à un logement de droit commun : jeunes en insertion, travailleurs précaires, bénéficiaires de minima sociaux, travailleurs migrants, familles monoparentales...

Premier opérateur national du logement accompagné, Adoma a lancé en 2010 un plan de rénovation de son patrimoine afin de transformer peu à peu des chambres en studios disposant du confort nécessaire. Adoma développe également son parc immobilier (constructions neuves, prises en gestion, acquisitions-améliorations...). L'accompagnement social de ses clients précaires est au cœur des missions d'intérêt général d'Adoma.

Adoma est aujourd'hui le premier opérateur au plan national en matière d'hébergement et d'accompagnement des demandeurs d'asile.

## SOMMAIRE

03   Chiffres clés	10   Améliorer le cadre de vie	22   Résultats financiers
04   Entretien	14   Offrir des services de qualité	
06   Gouvernance	18   Accompagner tous les publics	
08   Faits marquants		

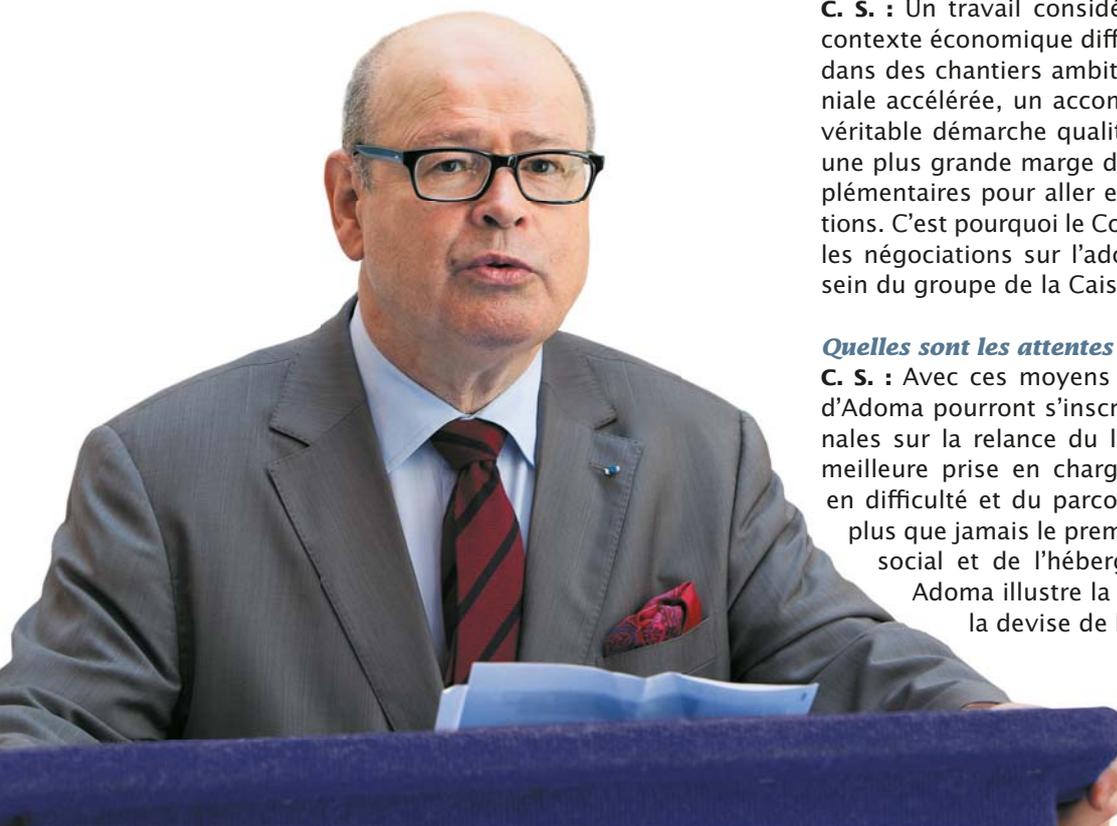


# NOTRE AVENIR, NOTRE VOCATION, C'EST D'ÊTRE UTILE À NOTRE PAYS

ENTRETIEN

“  
Par toute son action,  
Adoma illustre la fraternité,  
qui est inscrite dans la devise  
de la république.”

**Cyrille Schott**  
Président du Conseil  
d'administration  
d'Adoma



## **Quel rôle joue le Conseil d'administration auprès d'Adoma ?**

**Cyrille Schott :** Le Conseil d'administration est un lieu de débats, autant que de décisions et d'impulsions. Nous avons accompagné la mutation d'Adoma, sa nouvelle organisation. Nous avons adopté sa feuille de route pour les dix ans à venir. Nous avons soutenu son redressement financier, sous l'égide de Bruno Arbouet, le directeur général qui a présidé à cette évolution et dont je tiens à saluer l'action. Nous avons contribué activement à la mise en œuvre des politiques de l'État dans les domaines du logement très social et de l'accueil des demandeurs d'asile.

## **Comment le Conseil d'administration juge-t-il l'évolution d'Adoma ?**

**C. S. :** Un travail considérable a été accompli dans un contexte économique difficile. L'entreprise s'est engagée dans des chantiers ambitieux : une rénovation patrimoniale accélérée, un accompagnement social global, une véritable démarche qualité service clientèle. Il lui fallait une plus grande marge de manœuvre, des moyens supplémentaires pour aller encore plus loin dans ses ambitions. C'est pourquoi le Conseil d'administration a appuyé les négociations sur l'adossement d'Adoma à la SNI au sein du groupe de la Caisse des Dépôts.

## **Quelles sont les attentes du Conseil d'administration ?**

**C. S. :** Avec ces moyens supplémentaires, les missions d'Adoma pourront s'inscrire dans les orientations nationales sur la relance du logement très social, avec une meilleure prise en charge des attentes des personnes en difficulté et du parcours résidentiel. Adoma restera plus que jamais le premier opérateur du logement très social et de l'hébergement. Par toute son action, Adoma illustre la fraternité, qui est inscrite dans la devise de la république !

### Quel bilan dressez-vous de l'année écoulée ?

**Philippe Pourcel** : Les résultats financiers et opérationnels sont globalement satisfaisants. Ils confirment notre capacité à mener à bien notre plan de travaux. Le résultat 2014 et l'autofinancement sont désormais stabilisés et permettront les investissements prévus. Avec environ 140 M€ investis en 2014, nous respectons également nos objectifs en termes d'investissement. La relance de la maîtrise d'ouvrage nous permet par ailleurs d'atteindre le seuil de plus de 3 000 logements lancés dans l'année. Autre point positif, l'activité hébergement continue à se développer : en 2014, nous avons ouvert plus de 1 000 nouvelles places, essentiellement pour l'accueil des demandeurs d'asile. Cela conforte ainsi notre rôle de premier opérateur national dans ce domaine.

Pour l'activité logement, il faut souligner le succès remporté par la demande de logements en ligne lancée en juin 2014. Le site [www.adoma.fr](http://www.adoma.fr) enregistre près de 200 demandes par jour, soit environ 7 demandes pour chaque logement qui se libère.

Enfin, les résultats de l'enquête de satisfaction client réalisée en 2014 sont encourageants. Ils sont très bons pour les sites neufs ou réhabilités, ce qui conforte notre volonté d'accélérer le plan de travaux. Nous obtenons également des taux de satisfaction élevés pour la relation clientèle, saluant le professionnalisme des équipes et les choix organisationnels.

### Quels sont, pour Adoma, les défis majeurs à relever ?

**P. P.** : Nous disposons de véritables atouts pour relever les défis à venir. Adoma possède un patrimoine important situé dans des agglomérations où la demande de logement est forte. Nous bénéficions d'un réseau désormais bien dimensionné pour gérer, rénover, développer ce patrimoine ainsi que d'équipes formées et impliquées. Autre atout, nos actionnaires ont une vision claire et convergente des enjeux.

Globalement, nous avons plus de demandes de logement que d'offres. L'un de nos principaux défis est donc de rénover et de développer notre patrimoine afin de mieux répondre qualitativement et quantitativement à la demande. Nous devons également faire face à diversification de la clientèle qui couvre aujourd'hui tout le champ de la précarité. Cela suppose de faire évoluer notre gestion et nos services. Il nous faut par ailleurs répondre à la demande publique pour mettre en place des solutions d'hébergement et des dispositifs d'accompagnement.

En un mot, notre avenir, notre vocation, c'est de contribuer, en partenariat avec les acteurs publics (État, collectivités locales, Action Logement), à la solidarité nationale.

### Quelles sont les perspectives pour les années à venir ?

**P. P.** : Le renforcement de nos moyens d'intervention, grâce à l'adossé au groupe SNI, nous permettra d'accélérer le développement de notre patrimoine de logement très social et de nos capacités d'hébergement. Pour le logement très social, nous visons la mise en chantier de près de 3 500 logements en 2015.

En ce qui concerne l'hébergement, deux réformes en cours présentent des enjeux importants pour Adoma : la réforme de l'asile, qui va entraîner le développement de capacités de centres d'accueil de demandeurs d'asile et le plan triennal pour réduire le recours aux nuitées hôtelières, qui prévoit la mise en place de dispositifs alternatifs d'hébergement pérenne.

Adoma poursuivra enfin ses plans d'actions « satisfaction clientèle » pour veiller au quotidien à l'entretien des équipements, en particulier des ascenseurs, et à la quiétude des résidences (contrôle des accès, vidéosurveillance...).

“

Nous disposons de véritables atouts pour relever les défis à venir.

”

**Philippe Pourcel**  
Directeur général  
délégué d'Adoma



# NOTRE ORGANISATION

## GOVERNANCE



## Le conseil d'administration

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 1. <b>Jacques-Nicolas de Weck</b><br>Censeur  | 7. <b>Hélène Dadou</b><br>Ministère du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité | 14. <b>Jean-Pierre Petiteau</b><br>Ministère chargé de l'Économie et des Finances et Ministère chargé des Affaires sociales |
| 2. <b>Mamadou Baba Cissé</b><br>Représentant des locataires                           | 8. <b>Françoise Le Quintrec</b><br>Représentante des salariés                                   | 15. <b>Patrick Blanc</b>  |
| 3. <b>Hervé Thouroude</b><br>Contrôle général économique et financier                 | 9. <b>Bruno Arbouet</b><br>Directeur général  | 16. <b>Olivier Julien</b><br>Représentant des salariés  |
| 4. <b>Jérôme Rebourl</b><br>Ministère chargé de l'Économie, des Finances et du Budget | 10. <b>Philippe Pourcel</b><br>Directeur général délégué  | 17. <b>Guylaine Petit</b><br>Représentante des salariés   |
| 5. <b>Jean-Pierre Le Belle</b><br>Représentant des salariés                           | 11. <b>Cyrille Schott</b><br>Président du Conseil d'administration                              | 18. <b>Alexis Gourrier</b><br>CE Adoma  |
| 6. <b>Henri Guillaume</b>   | 12. Société nationale immobilière (SNI), représentant permanent<br><b>Yves Chazelle</b>         | 19. <b>Thomas Kurkdjian</b><br>Ministère chargé de l'Économie, des Finances et du Budget                                    |
|   | 13. Solendi (Action Logement), représentante permanente<br><b>Annie-Paule Depré</b>             |   |

– **Absents de la photo** : **Christine Wils-Morel**, Ministère de l'Intérieur, **Luc Derepas**, Ministère de l'Intérieur et Ministère des Affaires sociales et des travailleurs immigrés, **Jean-Pierre Balligand**, **Stéphane Bourmaud**, représentant des salariés, **Carole Erraidi**, représentante des salariés, **Dalila Remok**, représentante des locataires.

## Le comité de direction



**Bruno Arbouet**  
Directeur général



**Philippe Pourcel**  
Directeur général délégué



**Nathalie Chomette**  
Directrice de l'Exploitation



**Hugues Ducol**  
Secrétaire général et Directeur  
des ressources humaines



**Thierry Bergereau**  
Directeur d'Établissement  
Île-de-France



**Christian Arnaudo**  
Directeur d'Établissement  
Méditerranée



**Gilles Furno**  
Directeur d'Établissement  
Nord-Est



**Sophie Veck**  
Directrice d'Établissement  
Ouest



**Michel Picou**  
Directeur d'Établissement  
Rhône-Alpes Auvergne



**Catherine Eilertsen**  
Directrice des Achats



**Marie-Hélène Borot**  
Directrice Financière



**Souhila Kellaci**  
Directrice de la Gestion  
Locative



**Anne-Sophie Mouillé**  
Directrice de l'Ingénierie  
sociale



**Marie-Pierre Verbrackel**  
Directrice Juridique



**Stefania Parigi**  
Directrice de Projet

# UNE ANNÉE D'INNOVATIONS AU SERVICE DES RÉSIDENTS

FAITS MARQUANTS 2014

## Pose de la première pierre de la résidence sociale « Condorcet »

Janvier

Adoma construit à Vaulx-en-Velin (69) une résidence sociale de 92 logements autonomes et meublés de 19 m<sup>2</sup> à 34 m<sup>2</sup>. Les travaux ont débuté en février 2014 pour une livraison prévue en mars 2015.



## Adoma mobilisée pour résorber les bidonvilles

Mars

L'État a confié à Adoma une mission nationale de trois ans : accompagner la résorption des bidonvilles. Dans ce cadre, l'entreprise a participé au relogement de familles de Roms du campement des Coquetiers à Bobigny (93), démantelé en octobre 2014.

## FACE et Adoma unissent leurs efforts

Avril

La Fondation Agir contre l'exclusion (FACE) et Adoma ont signé une convention triennale pour développer des actions communes au profit des personnes parmi les plus vulnérables.

## Adoma lance la demande de logement 100 % en ligne

Juin



La demande d'un logement Adoma se fait désormais entièrement en ligne sur [www.adoma.fr](http://www.adoma.fr). Plus besoin d'envoyer de dossier papier ! Le candidat est informé par SMS et/ou par e-mail de l'avancement de son dossier.





## 20 ans d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'asile

Juin

C'est à Digoin (71) qu'Adoma a ouvert, en 1994, son premier centre d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA). Ce centre a fêté ses 20 ans le 12 juin 2014. L'occasion de découvrir le quotidien des demandeurs d'asile, le travail de l'équipe Adoma sur le terrain et de faire le point sur 20 ans d'accompagnement de ce public.



– Une clientèle plus jeune et féminine, 43 % de moins de 30 ans et 37 % de femmes (source DDL).

## Création d'un observatoire du logement très social

Juin

Forte de la mise en œuvre de la demande de logement en ligne, Adoma est le premier opérateur du logement accompagné à disposer d'un observatoire du logement très social.

## Fin du projet de requalification de l'îlot Pinel à Saint-Denis

Septembre

En 1999, les pouvoirs publics confiaient à Adoma une opération d'envergure : la reprise à Saint-Denis (93) de deux importants foyers de travailleurs migrants devenus complètement insalubres, pour les démolir et reconstruire une capacité équivalente. Trois résidences sociales ont donc été construites pour reloger les habitants. La dernière, la résidence « Pinel », qui compte 222 studios de 18 à 27 m<sup>2</sup>, a ouvert ses portes en septembre 2014.



Décembre

## Signature de la convention IDEAL avec la CNAF



Grâce à la convention de partenariat IDEAL signée avec la caisse nationale d'allocations familiales (CNAF), Adoma transmet directement à la CAF, de façon dématérialisée et sécurisée, les demandes d'aide au logement de ses clients. Résultat : des délais de traitement ramenés à quelques jours et des APL perçues plus rapidement.



GRUPE SNI

DEVOIR D'HABITAT

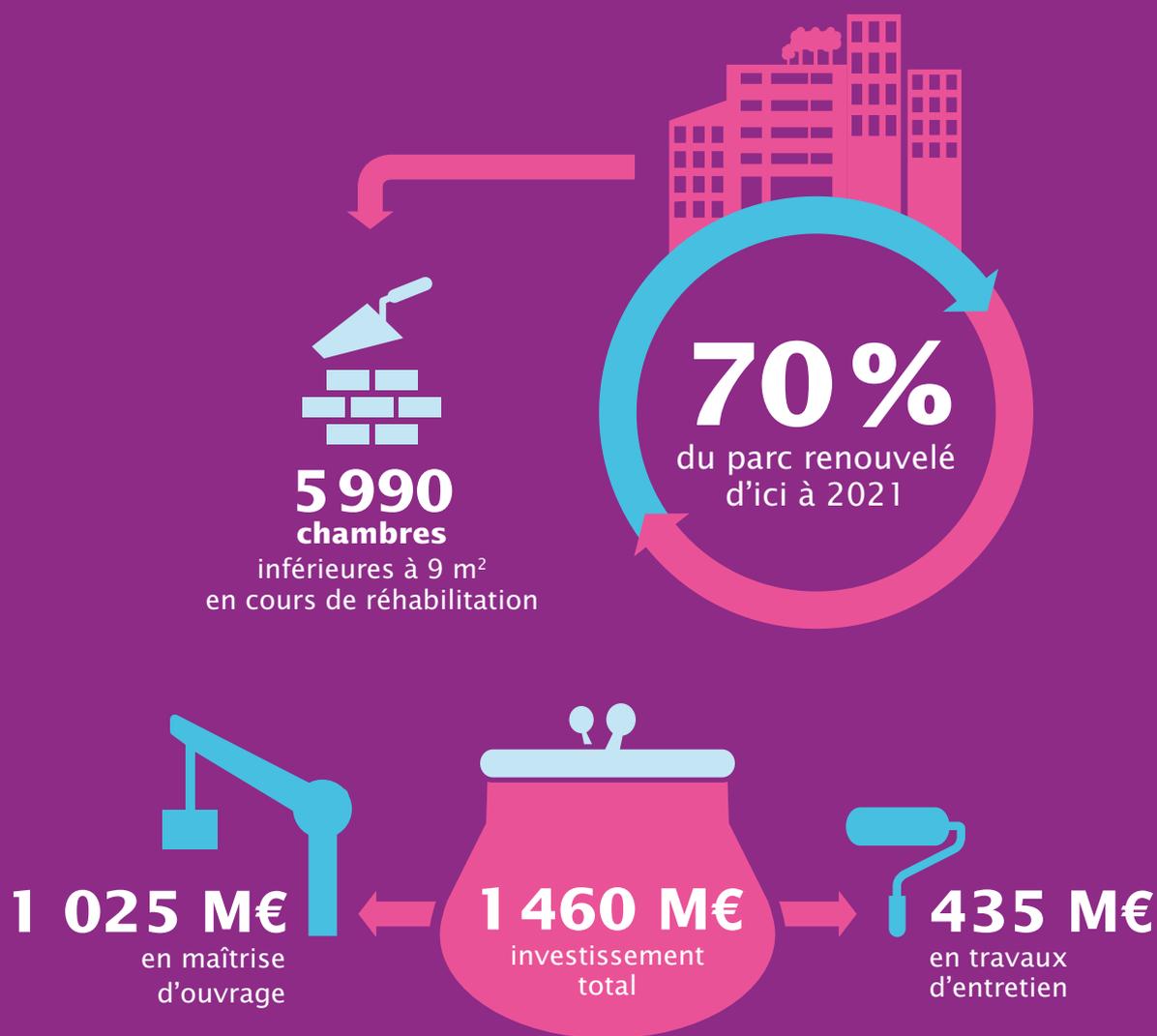
## Adossement au Groupe SNI

Le 12 décembre 2014, les actionnaires annoncent leur intention d'augmenter les fonds propres d'Adoma. Cette augmentation de capital sera souscrite par le Groupe SNI qui, ainsi, prendra la majorité du capital d'Adoma.



# DES LOGEMENTS NOUVELLE GÉNÉRATION

AMÉLIORER LE CADRE DE VIE



Sur les 435 M€ de travaux d'entretien, 20 M€ seront consacrés à la sécurité des sites, 20 M€ à des travaux d'amélioration (plomberie, électricité, sanitaire, peinture, espaces verts...) et 57 M€ à des travaux d'économies de fluides et d'énergie.



**Stéphanie Demeure dit Latte**

Responsable du Pôle  
Maîtrise d'Ouvrage

“  
Le logement Adoma  
d'aujourd'hui, réhabilité  
ou neuf, n'a plus rien à  
envier au logement privé!  
”

### UNE POLITIQUE D'INVESTISSEMENT VOLONTARISTE

Dans le cadre de son plan stratégique du patrimoine (PSP) 2012-2021, Adoma s'est engagée à investir 1,4 milliard d'euros sur 10 ans pour rénover et moderniser son parc. Ses foyers vieillissants sont ainsi transformés en résidences sociales qui permettent d'accueillir de nouveaux publics tout en assurant le relogement des migrants âgés. Les chambres de petite surface ( $\leq 9 \text{ m}^2$ ) sont traitées en priorité pour laisser place à des logements (du studio au T2) meublés, modernes et autonomes avec kitchenette et sanitaires. Objectifs à fin 2021 : renouveler 70 % du patrimoine, créer 25 000 logements et compter deux tiers de logements autonomes contre moins d'un quart aujourd'hui. Ce plan sera amplifié en 2015 après la recapitalisation d'Adoma.

livrés. Adoma a ainsi consacré 140 M€ à ces travaux.

En 2014, la construction d'un logement autonome a coûté en moyenne 44,6 K€ pour les réhabilitations et 44,4 K€ pour les constructions neuves. Un coût en baisse de 23% par rapport à 2010 grâce à l'important travail d'optimisation et de contrôle des budgets réalisé depuis 2011 par les équipes d'Adoma. Cette réduction est toutefois moindre pour les réhabilitations en raison notamment des surcoûts liés à l'évolution de la réglementation sur l'amiante.

### DES LOGEMENTS PERFORMANTS ET DE QUALITÉ

Les logements Adoma nouvelle génération n'ont rien à envier à ceux du secteur privé : performants sur le plan énergétique (consommation  $\leq 50 \text{ kWEP/m}^2/\text{an}$ ), thermique, acoustique (niveau sonore limité à 53 db), ils sont fonctionnels, agréables à vivre, lumineux, réalisés avec des matériaux durables. Ils font généralement l'objet d'une certification Cerqual Habitat & ...

### UN PROGRAMME DE MAÎTRISE D'OUVRAGE SOUTENU

Avec 41 chantiers en cours, représentant 4310 logements, l'activité maîtrise d'ouvrage d'Adoma a été soutenue en 2014. 3 002 logements ont fait l'objet d'une demande de permis de construire, 3 003 ont été mis en chantier et 1 677 ont été



### Maîtrise d'ouvrage (chiffres 2014)

Établissement	Chantiers en cours	Chantiers livrés	TOTAL
ÎLE-DE-FRANCE	19	7	26
NORD-EST	2	3	5
RHÔNE-ALPES	5	5	10
MÉDITERRANÉE	9	5	14
OUEST	6	2	8
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>22</b>	<b>63</b>

\_ Les logements sont autonomes, meublés, et comprennent une salle d'eau (douche, WC), une kitchenette et une literie.

...  
Environnement ou Cerqual Patrimoine & Environnement.

Pour les logements plus anciens, Adoma s'est engagée, dans son PSP 2012-2021, dans un vaste programme d'économies d'énergie ciblant 87 sites énergivores, soit 17 500 logements. Au total, 57 M€ seront ainsi consacrés à des travaux de rénovation énergétique.

**UN PLAN INTENSIF  
D'ENTRETIEN DU PATRIMOINE**

Rénovation des sanitaires, réfection des cuisines, travaux de résidentialisation et de sécurité, amélioration de la qualité de service des ascenseurs... Soucieuse de maintenir la qualité de son parc, Adoma dépense chaque année, depuis 2005, plus de 40 M€ pour la maintenance courante et l'amélioration du confort de ses logements. Plus de 27 % de ce montant a porté sur des travaux d'économies de fluides et de combustibles qui ont généré des certificats d'économie d'énergie valorisés à hauteur de 4,5 M€.

Grâce à sa filière maintenance interne de 500 collaborateurs, dont près de 400 ouvriers, Adoma assure



l'entretien et la remise en état des logements après chaque départ de résident. Les logements sont ainsi rapidement remis en location.

**UNE OFFRE DE LOGEMENTS  
RENOUVELÉE**

Pour faire face au manque de logements notamment dans les grandes agglomérations et accélérer le renouvellement de son offre, Adoma prévoit de valoriser son foncier résiduel avec 27 extensions programmées d'ici à fin 2021. En 2014, 184 logements supplémentaires ont ainsi été mis en service. Elle renforce également sa stratégie de développement par des prises en gestion de résidences dans le cadre de partenariats et par la recherche de nouvelles opportunités d'acquisitions. 90 dossiers de développement (60 % de prises en gestion, 40 % d'investissement) ont été étudiés et 45 études de marché réalisées en 2014.

**PERSPECTIVES 2015**

Dotée de fonds supplémentaires grâce à l'adossement en 2015 au groupe SNI, Adoma revoit ses ambitions à la hausse. Elle table désormais sur 3 700 logements mis en chantier en 2015 et près de 3 500 devant faire l'objet d'une demande d'autorisation de travaux. À l'horizon 2021, Adoma aura finalement engagé 2 milliards d'euros pour moderniser son parc et 35 000 logements auront été rénovés ou reconstruits, soit 10 000 de plus que prévu.

\_ Dès leur conception, Adoma est attentive à la qualité de l'implantation des résidences à l'insertion paysagère du bâti, à leur vertu bioclimatique mais aussi à leur attrait culturel et historique.

**Les pensions  
de famille Adoma**

chiffres au 31/12/2014

Les pensions de famille sont des résidences sociales de petite taille qui accueillent et accompagnent, sans limitation de durée, des personnes en situation de grande exclusion et d'isolement.



**33 PENSIONS  
DE FAMILLE**

**753 logements**  
pour 807 places

**4 ouvertures**  
en 2014

**4 en cours**  
de montage (91 logements)



**Florence Besancenot**  
adjointe au maire de  
Belfort et vice-présidente  
de la communauté  
d'agglomération  
belfortaine

“ Une résidence magnifique,  
grâce à un engagement  
partagé de tous les acteurs  
de notre territoire. ”



“

**« AUJOURD'HUI, J'AI TOUT CE QU'IL ME FAUT !**

Je suis arrivé en France en 1965. J'ai habité dans un foyer Adoma. À l'époque, j'étais heureux d'avoir une chambre pour moi tout seul, bien chauffée, une douche chaude et de partager les repas le soir avec mes voisins après le retour du chantier. Les années ont passé. Avec la retraite, ma vie a changé, j'ai du mal à marcher, et je restais dans la chambre toute la journée. On m'a relogé dans un studio tout neuf. J'ai tout ce qu'il me faut, une cuisine équipée, une douche, des WC. Je peux y recevoir ma famille en toute intimité.

**Abdelkamel F.**  
Résident dans le Var



**Pasqualina et Francesco N.**  
Résidents à Paris

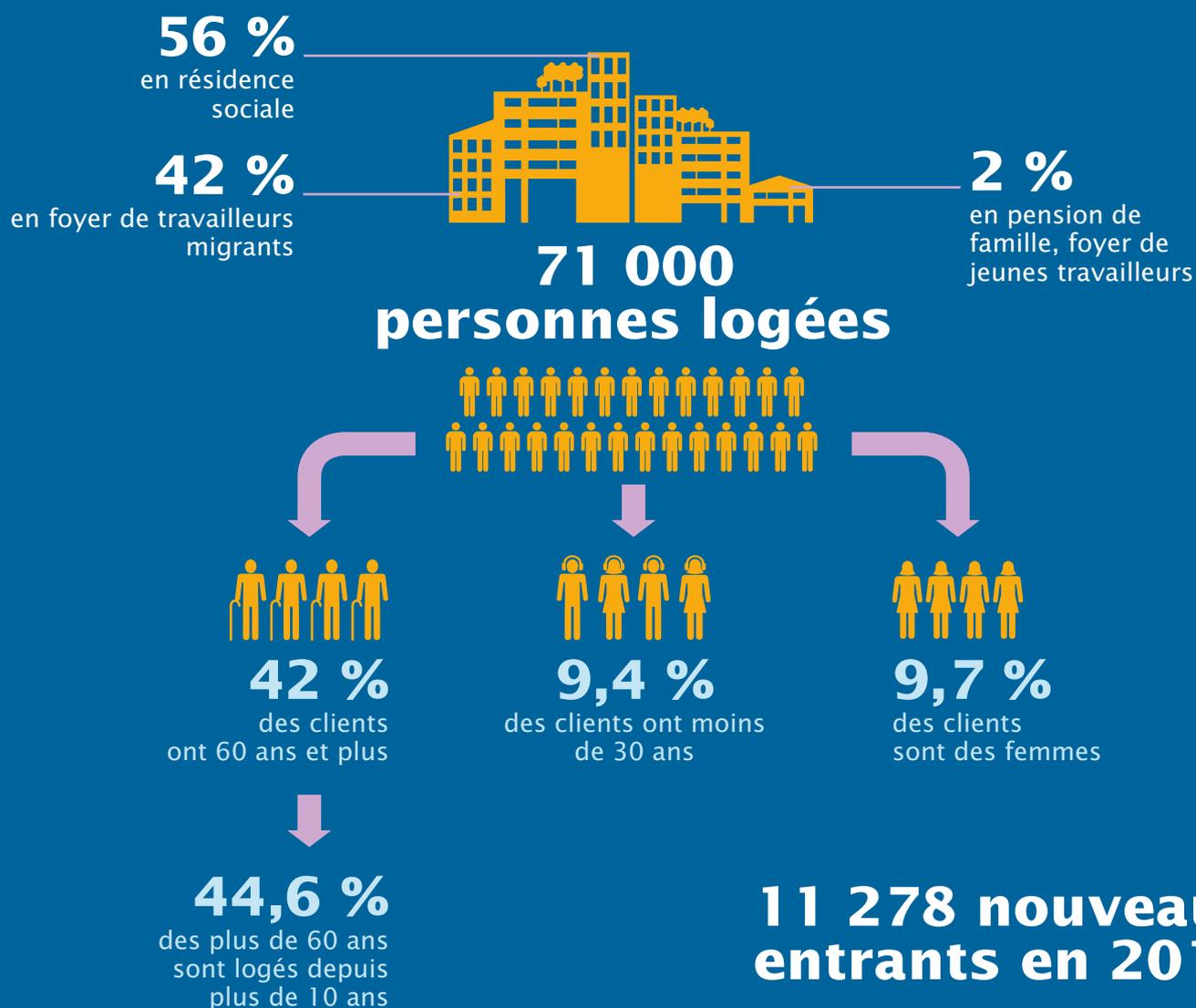
**AVEC CE LOGEMENT, C'EST L'ESPOIR D'UN AVENIR MEILLEUR !**

J'ai été l'une des premières à m'installer dans cette nouvelle résidence avec mon fils. Après le 115, je pouvais enfin reprendre espoir. La galère s'arrêtait et nous pouvions nous poser. Il faudrait être difficile pour ne pas être contente avec ce logement tout neuf, meublé et équipé pour un loyer très bas. Maintenant, je vais pouvoir chercher un travail, épaulée par l'équipe Adoma.

”

# RÉPONDRE AUX ATTENTES D'UNE CLIENTÈLE EN MUTATION

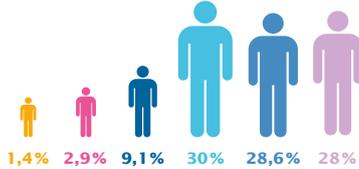
OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ



Adoma a enregistré 40 255 demandes de logement en ligne entre le 10 juin et le 31 décembre 2014. 46 % des candidats ont moins de 30 ans et 37 % sont des femmes.

## Les clients d'Adoma

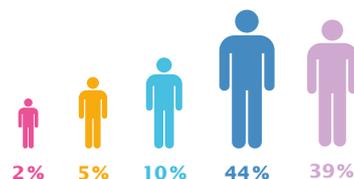
chiffres au 31/12/2014



### Catégories socioprofessionnelles

- Bénéficiaires des minima sociaux
- Salariés
- Retraités
- Demandeurs d'emploi
- Autres
- Étudiants

## Les nouveaux entrants 2014



### Catégories socioprofessionnelles

- Salariés, demandeurs d'emploi ou stagiaires
- Bénéficiaires des minima sociaux
- Retraités
- Étudiants
- Autres

### UNE CLIENTÈLE VARIÉE

Les 71 000 personnes logées par Adoma vivent majoritairement (56%) en résidence sociale. Les 60 ans et plus représentent 42% de la clientèle, les femmes 9,7% et les 18-30 ans, 9,4% (dont 32% de femmes). C'est en Rhône-Alpes (14,7%) et dans l'Ouest (11,8%) que les jeunes sont les plus nombreux.

En 2014, un tiers des résidents a des durées de séjour inférieures à deux ans. 30,4% sont de nationalité française. Les familles monoparentales sont de plus en plus nombreuses. 2044 enfants sont présents dans les structures Adoma.

### LES NOUVEAUX PROFILS DES RÉSIDENTS

Crise économique et pénurie de logements sociaux obligent, depuis une dizaine d'années Adoma voit sa clientèle évoluer. Sur les 11278 clients ayant fait leur entrée en 2014, 23,5% ont moins de 30 ans, 17,1% sont des femmes et 46,32% sont de nationalité française ou d'un pays de l'Union européenne. L'entreprise couvre aujourd'hui tout le champ de la précarité : travailleurs pauvres, demandeurs d'emploi, personnes percevant les minima sociaux, jeunes en formation ou en insertion professionnelle,

familles monoparentales... La part des bénéficiaires des minima sociaux (28,6%), des salariés aux revenus modestes (28%) et des chômeurs (9,1%) est prépondérante (voir graphique).

### UNE CLIENTÈLE HISTORIQUE VIEILLISSANTE

En 2014, 24900 clients ont 60 ans et plus (soit 42% de la clientèle). Ce sont essentiellement des anciens travailleurs migrants – algériens, maghrébins et subsahariens –, arrivés en France dans les années 1960 pour participer à la reconstruction du pays et qui y sont restés. Particulièrement présents en Île-de-France (44%) et en région Méditerranée (25%), ces hommes mariés à 75% vivent seuls dans leur logement. Aujourd'hui, près de la moitié de ces résidents a plus de 70 ans. Une clientèle isolée, à la santé fragile, de plus en plus exposée aux problèmes de dépendance et pour laquelle Adoma doit renforcer son accompagnement social.



**Philippe Goovaerts**

Responsable Maintenance Territoriale sur la Direction territoriale 77

“ En tant que responsable maintenance territoriale (RMT), je supervise toute l'équipe. Je mets en place la politique d'entretien et de maintenance et participe à la programmation des travaux en lien avec le conducteur d'opérations. ”

\_ Anticiper les attentes des résidents pour garantir confort et autonomie.



Le développement du numérique a été prévu avec l'équipement du logement. \_



### UNE OFFRE DE SERVICES DIVERSIFIÉE ET PERSONNALISÉE

Services pratiques, accompagnement social, relation client... La démarche « Adoma Services », tournée vers l'écoute et la satisfaction client, a été lancée en 2013 afin d'améliorer le cadre de vie et d'accompagner tous les résidents. Cette offre de services innovante vise notamment à répondre aux attentes et aux modes de vie de ses nouveaux publics. Adoma développe pour cela sa communication par SMS et a commencé à équiper ses résidences d'un accès Internet.

### UNE DEMANDE DE LOGEMENTS DÉMATÉRIALISÉE

Depuis juin 2014, les particuliers – ou les partenaires d'Adoma – peuvent effectuer leur demande de logement en quelques clics sur [www.adoma.fr](http://www.adoma.fr). Tous les dossiers font l'objet d'un traitement dématérialisé et automatisé, ce qui constitue un gage de transparence et permet un gain de temps significatif.

Avec 40255 demandes enregistrées entre juin et décembre, ce dispositif, qui s'inscrit pleinement dans la démarche « Adoma Services », a remporté un véritable succès en 2014. Il répond notamment aux besoins d'une nouvelle clientèle toujours plus connectée. En effet, 46 % des demandeurs de logement en ligne ont moins de 30 ans, 37 % sont des femmes, 12 % sont étudiants (voir chiffres).

### UN PARTENARIAT INNOVANT AVEC LA CNAF

Toujours dans le but de simplifier les démarches de ses résidents, Adoma a signé en décembre 2014 une convention de partenariat avec la Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF). Grâce au logiciel IDEAL (intégration des demandes d'aides au logement), Adoma transmet directement à la CAF, par voie électronique, les demandes d'APL de ses clients. Les dossiers sont traités en quelques jours et les aides au logement perçues plus rapidement. Ce nouveau dispositif, expérimenté dans deux départements (Essonne et Aquitaine), sera déployé dans la grande majorité des territoires d'ici à la fin 2015.

### PERSPECTIVES 2015

L'espace Web client va évoluer d'ici à la fin 2015 afin d'offrir davantage de fonctionnalités. Cette nouvelle version permettra à terme à chaque résident, *via* une connexion sécurisée, de consulter son dossier client, son solde de compte et son profil. Le client pourra également télécharger certains documents personnels (attestation de résidence, avis d'échéance, quittances) et ainsi être autonome pour un grand nombre de démarches administratives. Une formule plus interactive est même envisagée pour 2017.

## Assurer sécurité et tranquillité des résidences

### Partenariats

En 2014, Adoma s'est rapprochée des Directions départementales de sécurité publique de chacun de ses territoires pour renforcer la sécurité de ses résidences et assurer la quiétude de leurs habitants. Une douzaine de conventions de partenariat sont d'ores et déjà actées. Elles vont permettre de prévenir et de lutter avec plus d'efficacité contre les infractions commises à l'encontre des personnes et des biens, avec notamment la désignation d'un référent Adoma pour les questions sécurité au sein de chaque service de police territorial.

Par ailleurs, Adoma a obtenu auprès des pouvoirs publics que le personnel d'exploitation, au contact de la clientèle, bénéficie du statut de personnel « chargé d'une mission de service public ».

### La demande de logements en ligne

chiffres au 31/12/2014



**37 % des demandeurs sont des femmes**

(contre 9 % des résidents présents)

**46 % sont âgés de moins de 30 ans**

(contre 9 % des résidents présents)

**12 % sont étudiants**

(contre 1 % des résidents présents)

**25 % sont demandeurs d'emploi**

(contre 9 % des résidents présents)

**60 % sont de nationalité française**

(contre 30 % des résidents présents)



“

## JE SUIS UNE POLYVALENTE DE LA GESTION LOCATIVE ET SOCIALE !

Je dois à la fois optimiser l'occupation de la résidence, trouver des clients lors du turn-over, lutter contre les impayés, et en même temps assurer le bien vivre ensemble, accompagner les résidents sur le plan social et détecter ceux en difficulté pour les mettre en relation avec le Responsable insertion sociale (RIS), animer les partenariats avec les associations et les structures intervenantes au sein de la résidence.

**Valérie Mavolle**

*Responsable de résidence dans l'Isère*



### **Jocelyn D.**

*Premier résident ayant obtenu un logement via la demande de logement en ligne*

## MA DEMANDE DE LOGEMENT S'EST RÉVÉLÉE « SIMPLE COMME BONJOUR » !

Tout est allé très vite ! En une semaine, j'ai eu la réponse à ma demande de logement faite en ligne sur le site Web Adoma. Le lendemain, j'ai emménagé dans un studio. Je pouvais enfin poser mes valises et me consacrer à mon nouveau travail que je venais de décrocher en CDD. Auparavant, j'étais en CDD dans l'ouest de la France. Ce mode d'attribution simple et rapide a changé ma vie. Je n'avais pas le temps à mon arrivée dans la ville de me déplacer auprès des services ou de démarcher les offres de location.

”



# FACILITER LE QUOTIDIEN ET L'ACCÈS AUX DROITS

ACCOMPAGNER TOUS LES PUBLICS

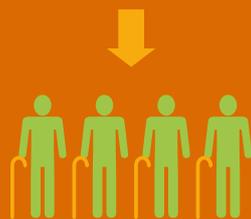


## Accompagnement social



**87 %**

des résidences ont développé des actions adaptées à leur public (accès aux droits, parcours santé, parcours résidentiel, insertion professionnelle...)



**42 %**

de la clientèle hors hébergement est âgée de 60 ans et plus (actions pour faciliter le maintien à domicile)



**30 000**

dossiers d'actions d'accompagnement individuel constitués

**1<sup>er</sup> opérateur national spécialisé**

dans l'accueil des demandeurs d'asile avec 21,4 % de la capacité nationale d'accueil



## Hébergement

**11 050**

places pour les demandeurs d'asile

**1 028**

places d'hébergement (urgence et stabilisation) réparties sur 16 structures



**Serge Lenôtre**  
Directeur du CADA  
d'Eymoutiers (87)

“ Le travail partenarial m'occupe beaucoup entre les organismes d'État et les associations. Les aspects administratifs sont majeurs dans un CADA. Il faut comprendre tous les rouages de la procédure. ”

**UNE EXPERTISE RECONNUE  
POUR L'ACCUEIL  
DES DEMANDEURS D'ASILE**

Adoma est le premier opérateur national spécialisé dans l'accueil des demandeurs d'asile. Avec 11 050 places en 2014, l'entreprise gère 21,5% des capacités totales d'accueil nationales. Plus de 10 000 personnes ont ainsi été accueillies en 2014, majoritairement des familles, et 1 027 places d'hébergement créées (+ 79% depuis janvier 2010). Sous l'impulsion de l'État, cette activité s'est fortement développée au cours des quatre dernières années. Adoma a notamment été sollicitée à la fin de l'année 2014 pour le relogement des populations immigrées, originaires de la Corne de l'Afrique ou du Machrek, qui vivaient dans la plus extrême précarité dans le Calaisis.

**PLUS DE 1 000 PLACES  
EN HÉBERGEMENT GÉNÉRALISTE**

L'accueil en hébergement généraliste, autre activité d'Adoma, est destiné aux personnes sans domicile et en grande précarité. Adoma gère ainsi quatre centres d'hébergement d'urgence (CHU), deux centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) et 10 centres de stabilisation et d'hébergement (CHS). Les 16 structures ouvertes à fin 2014 offrent une capa-

cité d'accueil de 1 028 places. Dans le cadre du plan hiver 2014-2015, l'entreprise a également mobilisé plus de 200 places sur son patrimoine.

**UNE MISSION NATIONALE  
D'APPUI À LA RÉSORPTION  
DES BIDONVILLES**

En mars 2014, l'État a confié à Adoma, pour trois ans, une mission nationale d'appui à la résorption des bidonvilles. Elle s'inscrit dans le cadre de la circulaire du 26 août 2012 relative à l'anticipation et à l'accompagnement des opérations d'évacuation des campements illicites. Pour Adoma, il s'agit, sous l'impulsion du préfet, d'assurer localement, *via* des équipes constituées pour la circonstance, une intervention globale d'ingénierie sociale (diagnostics sociaux, accès aux droits, accompagnement personnalisé...) et une aide au relogement des familles. Cette mission est prioritairement mise en place en Île-de-France, Nord-Pas-de-Calais, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Loire-Atlantique. Fin 2014, 570 personnes ont été diagnostiquées et 320 hébergées.

**UN ACCOMPAGNEMENT  
POUR TOUS**

Accès aux droits, aides administratives, alphabétisation, parcours santé, lutte contre les addictions... Face à la vulnérabilité croissante des personnes accueillies, Adoma ne cesse de renforcer et structurer ses actions d'accompagnement social. Elle a défini, au niveau national, un programme d'interventions en fonction de ses trois grands types de publics. Pour les personnes âgées, par exemple, les actions d'accompagnement portent sur le maintien à domicile, la lutte contre l'isolement. Pour les jeunes, il s'agit plutôt d'accès à l'emploi, de formation professionnelle et, pour les ménages avec enfants, de parcours résidentiel. ...

\_ Partage de spécialités culinaires.



\_ Des centres de stabilisation à taille humaine.



...  
Fin 2014, 87% des résidences ont mis en place des actions adaptées à leur public. Les interventions les plus développées sont celles liées à la santé (67% des résidences couvertes) et à l'accès au droit (52%).

**UNE PRIORITÉ,  
L'ACCOMPAGNEMENT  
DES RÉSIDENTS ÂGÉS**

Permettre aux travailleurs migrants âgés de vieillir à domicile est une priorité pour Adoma. Il s'agit de leur offrir un cadre de vie adapté à leur avancée en âge et aux problématiques de perte d'autonomie ainsi qu'un accompagnement social de proximité et personnalisé. L'entreprise multiplie pour cela des partenariats avec des acteurs nationaux (Cnav, UNCCAS<sup>(1)</sup>, Petits Frères des Pauvres, Carsat<sup>(2)</sup>, PROBT...). Diverses actions de médiation santé, sociale, gérontologique sont également menées sur le terrain : interventions d'infirmiers, d'assistantes sociales, de médecins, de



**Stefania Parigi**  
Directrice de projet

“ La mission d'assistance à la résorption des bidonvilles a pris toute son ampleur lors de l'évacuation du campement des Coquetiers à Bobigny le 22 octobre, avec le relogement de 15 familles dans des logements locatifs Adoma à Doullens, Le Havre, Bourges, Louvroil et Belfort. ”

psychologues... Enfin, des dispositifs innovants d'aides à domicile sont mis en place. Au total, 63% des résidences ont bénéficié d'une action dédiée aux personnes âgées en 2014. 93% des sites déclarés comme prioritaires pour le développement de ces interventions, en lien avec le plan stratégique du patrimoine, ont été couverts.

**UNE FILIÈRE SOCIALE  
RENFORCÉE**

Afin d'améliorer l'accompagnement social de proximité de ses résidents, Adoma a décidé de renforcer sa filière ingénierie sociale en créant, en 2013, la fonction de Responsable d'insertion sociale (RIS). Relais opérationnel du responsable de résidence sur les aspects sociaux, le RIS est chargé d'orienter et d'accompagner les clients les plus vulnérables. Il est également l'interlocuteur privilégié des acteurs sociaux locaux. Près de 100 collaborateurs sont aujourd'hui mobilisés pour l'accompagnement social des résidents.

**PERSPECTIVES 2015**

La réforme de l'asile, qui vise à raccourcir les procédures, doit terminer son parcours législatif avant l'été 2015. Elle va s'accompagner du développement de capacités de centres d'accueil de demandeurs d'asile (CADA). 5 000 places supplémentaires dans les CADA ont été évoquées par les pouvoirs publics d'ici à 2016. Autre enjeu de taille, le plan triennal pour réduire le recours aux nuitées hôtelières prévoit la mise en place de dispositifs alternatifs d'hébergement pérenne pour les personnes sans domicile. 13 000 places pourraient être créées en trois ans. Adoma entend se positionner sur ces deux sujets.

(1) Union nationale des centres communaux d'action sociale. (2) Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail.



– Un accompagnement personnalisé pour vieillir dignement.



– Adoma renforce au quotidien l'accompagnement social.

**La demande  
d'asile**  
chiffres au 31/12/2014



**LES 11 050  
PLACES POUR LES DEMANDEURS  
D'ASILE SONT RÉPARTIES  
COMME SUIT :**

**5 485 places CADA**  
(centre d'accueil de demandeurs d'asile)

**2 393 places ATSA**  
(accueil temporaire – service de l'asile)

**3 172 places  
départementales  
d'hébergement d'urgence**



“

### CHACUN DOIT BÉNÉFICIER D'UN ACCOMPAGNEMENT JUSTE ET ÉQUITABLE !

J'accompagne les demandeurs d'asile dans les différentes étapes de la procédure de demande d'asile auprès de l'OFPRA (Office français de protection des réfugiés et apatrides). Tout en assurant l'insertion des réfugiés vers le droit commun et l'accès aux soins. J'aide les familles à accomplir les démarches pour la scolarisation des enfants. L'une de nos missions est de conduire les réfugiés vers l'autonomie pour ensuite une intégration dans un parcours résidentiel.

**Marion Larribère**

*Intervenante sociale dans le Val-d'Oise*



**Arzi C.**

*Demandeur d'asile ayant obtenu le statut de réfugiée*

### DANS LE CENTRE, NOUS ÉTIIONS COMME DANS UNE FAMILLE !

J'ai fui le Kosovo avec mes deux filles à pied et en bus. Nous sommes arrivées en France deux mois après. Nous avons d'abord été logées dans un hôtel avant d'être accueillies dans un CADA Adoma. Les équipes ont pris le temps de tout m'expliquer. J'ai obtenu le statut de réfugiée un an après. Il a fallu se préparer à quitter le CADA. Les équipes Adoma se sont mobilisées et nous avons déménagé dans une résidence sociale tout juste ouverte. Je compte bien reprendre en France mon métier d'interprète.

”



# RÉSULTATS FINANCIERS

## COMPTES D'EXPLOITATION

	RÉEL 2014		RÉEL 2013	
	M€	% CA	M€	% CA
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>340,0</b>	<b>100 %</b>	<b>336,0</b>	<b>100 %</b>
Production immobilisée	1,5		1,2	
Subvention exploitation	18,4		17,4	
Reprise sur subv. d'investissement	8,9		9,3	
Autres produits	4,6		2,8	
<b>TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	<b>373,4</b>		<b>366,7</b>	
Chauffage et fluides exploitation	- 42,3	- 12,4 %	- 47,0	- 14,0 %
Entretien (hors GR/GE) exploitation	- 42,2	- 12,4 %	- 40,9	- 12,2 %
GR/GE	- 3,0	- 0,9 %	- 3,4	- 1,0 %
Autres charges d'exploitation	- 37,5	- 11,0 %	- 34,7	- 10,3 %
Autres charges siège et structures	- 9,8	- 2,9 %	- 9,4	- 2,8 %
Impôts et taxes	- 22,0	- 6,5 %	- 24,9	- 7,4 %
Charges de personnel	- 112,7	- 33,1 %	- 105,4	- 31,4 %
Dotations/reprises amortissements et provisions	- 52,4	- 15,4 %	- 50,6	- 15,1 %
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>- 321,9</b>	<b>- 94,7 %</b>	<b>- 316,4</b>	<b>- 94,2 %</b>
<b>RÉSULTAT EXPLOITATION</b>	<b>51,5</b>	<b>15,1 %</b>	<b>50,3</b>	<b>15,0 %</b>
<b>RÉSULTAT FINANCIER</b>	<b>- 17,1</b>	<b>- 5,0 %</b>	<b>- 15,9</b>	<b>- 4,7 %</b>
<b>RÉSULTAT COURANT</b>	<b>34,4</b>	<b>10,1 %</b>	<b>34,4</b>	<b>10,2 %</b>
<b>RÉSULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>5,7</b>	<b>1,7 %</b>	<b>9,0</b>	<b>2,7 %</b>
IS et participation			- 3,4	
<b>RÉSULTAT NET</b>	<b>40,1</b>	<b>11,8 %</b>	<b>40,0</b>	<b>11,9 %</b>

## BILAN DÉTAILLÉ (EN M€)

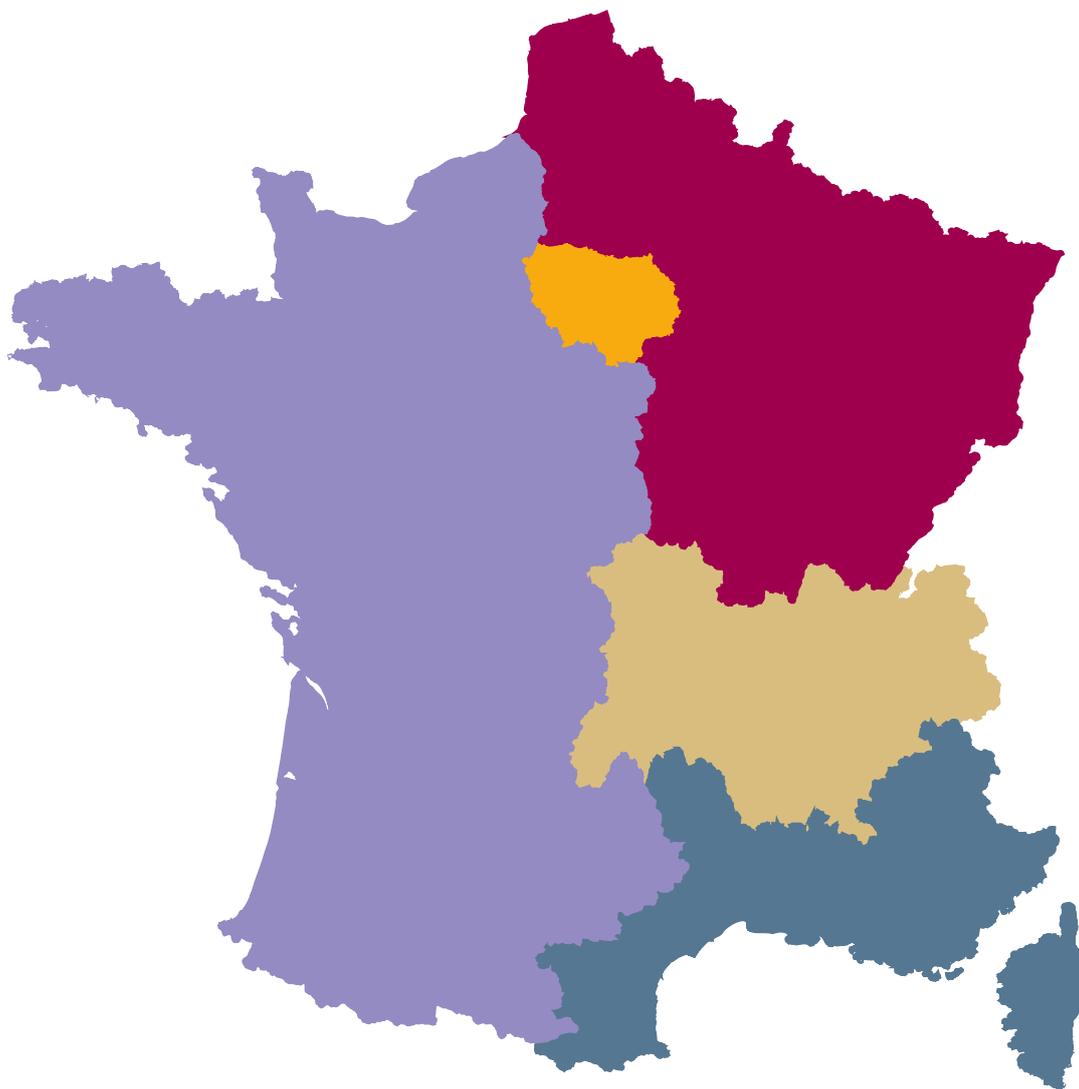
	RÉEL 2014	RÉEL 2013		RÉEL 2014	RÉEL 2013
<b>ACTIF</b>			<b>PASSIF</b>		
<b>ACTIF IMMOBILISÉ</b>			<b>FONDS PROPRES</b>		
Immos brutes	1 880,7	1 783,7	Capital + réserves	151,1	151,1
Amortissement	- 721,2	- 689,6	Report à nouveau	36,2	- 3,9
Immos nettes	1 159,5	1 094,1	Résultat	40,1	40,0
<b>ACTIF CIRCULANT</b>			Subventions investissements	332,7	324,9
Actif circulant brut	159,7	146,3	<b>AUTRES FONDS PROPRES</b>	<b>102,1</b>	<b>100,1</b>
Provisions clients	- 7,6	- 7,2	<b>PROVISIONS</b>		
Provisions créances diverses	- 1,4	- 1,9	Provisions GR/GE	9,0	9,1
Actif circulant net	150,7	137,2	Provisions autres	16,7	16,7
<b>TRÉSORERIE</b>	<b>13,6</b>	<b>27,1</b>	<b>TOTAL FONDS PROPRES</b>	<b>687,9</b>	<b>638,1</b>
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>1 323,7</b>	<b>1 258,4</b>	<b>DETTES FINANCIÈRES</b>	<b>518,4</b>	<b>516,4</b>
			<b>PASSIF CIRCULANT</b> (inclus cautions clients)		
			Hors dettes diverses	68,1	72,2
			Dettes diverses (dont dettes fourn. immos)	49,4	31,7
			<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>1 323,7</b>	<b>1 258,4</b>

## COMPOSITION DU CAPITAL SOCIAL

	AU 31/12/2014	
	NOMBRE D'ACTIONNAIRES	POURCENTAGE
La valeur nominale de l'action est de 16 €		
<b>État français</b>	<b>3 532 978</b>	<b>56,9662 %</b>
<b>Société nationale immobilière (SNI) — Groupe CDC</b>	<b>2 650 861</b>	<b>42,7428 %</b>
<b>Adoma (rachat actions propres)</b>	<b>14 279</b>	<b>0,2302 %</b>
<b>État algérien</b>	<b>1 109</b>	<b>0,0179 %</b>
<b>Fédération française du bâtiment</b>	<b>1 108</b>	<b>0,0179 %</b>
<b>MEDEF</b>	<b>964</b>	<b>0,0155 %</b>
<b>ACSE</b>	<b>415</b>	<b>0,0067 %</b>
<b>Union des industries métallurgiques et minières (UIMM)</b>	<b>144</b>	<b>0,0023 %</b>
<b>Plurial Entreprises (ex-AILT)</b>	<b>15</b>	<b>0,0002 %</b>
<b>SOLENDI (Action Logement)</b>	<b>10</b>	<b>0,0002 %</b>
<b>Autres</b>	<b>6</b>	<b>0,0001 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6 201 889</b>	<b>100,00 %</b>

# Adoma

## IMPLANTÉE AU CŒUR DES TERRITOIRES



### Établissement Île-de-France

42, rue de Cambronne  
75015 Paris  
Tél. : 01 40 61 44 18

### Établissement Nord-Est

17, avenue André Malraux  
57000 Metz  
Tél. : 03 87 18 18 68

### Établissement Rhône-Alpes Auvergne

144, rue Garibaldi  
69006 Lyon  
Tél. : 04 72 83 22 83

### Établissement Méditerranée

6, rue Pierre Leca  
13003 Marseille  
Tél. : 04 91 11 03 80

### Établissement Ouest

42, rue de Cambronne  
75015 Paris  
Tél. : 01 70 08 67 11

Adoma  
42, rue de Cambronne  
75015 Paris  
Tél. : 01 40 61 42 00

[www.adoma.fr](http://www.adoma.fr)

  
*L'insertion par le logement*

Adoma, la solidarité en actions