

RAPPORT ANNUEL 2015

adoma

UN ENGAGEMENT À LA HAUTEUR
DE NOS AMBITIONS



la **solidarité** en actions

 **adoma**
L'insertion par le logement



Sommaire

Directeur de la publication :

Jean-Paul Clément, Directeur général

Crédits couverture : Résidence sociale « Edouard Vaillant » à Villeurbanne (69) © Nathalie Roux / Architecte : BBC Architectes

Crédits architectes : AAFE architects, SEPR, Petit Didier Prioux Architectes, Cabinet Escherich Deruelles, BBC Architectes, Cabinet Khorsy-Ordonneaud, Agence Jade et Sami Tabet

Crédits photographes : Yohanne Lamoulère, Vincent Arbelet, Eugénie Baccot, Benjamin Barda, Sylvie Dupic, Eva Avril, Laurence Geai, Nathalie Roux, Tim Platt, Thierry Mamberti, Arno Brignon

Imprimeur : Imprimerie Baylon Villard

Rédaction : Communication Adoma, Agence O'communication

Conception et réalisation : Agence O'communication

PROFIL / CHIFFRES CLÉS **03**

ÉDITO **04/05**

NOTRE STRATÉGIE **06/07**

ÉVOLUTIONS DE LA MISSION **08/09**

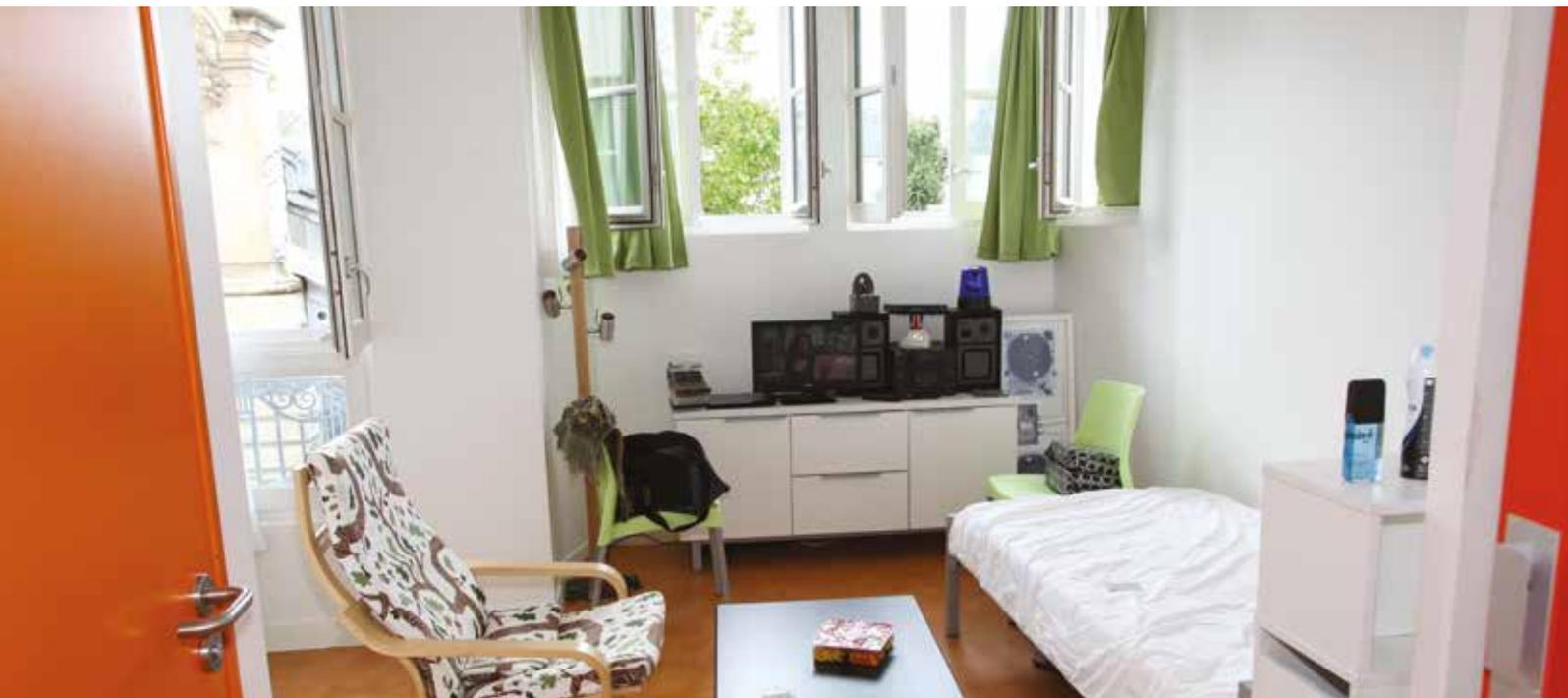
ADAPTATION DU PATRIMOINE **10/11**

STRATÉGIE SERVICES **12/13**

ACCOMPAGNEMENT DES MIGRANTS ET DES DEMANDEURS D'ASILE **14/15**

NOTRE ORGANISATION **16**

RÉSULTATS FINANCIERS **17/19**



Profil

Adoma, société d'économie mixte, filiale du Groupe SNI (Caisse des Dépôts) est un acteur incontournable de l'insertion par le logement. Présente sur l'ensemble du territoire national, elle accueille plus de **74 000 personnes** en difficulté qui ne peuvent accéder à un logement de droit commun. Premier opérateur national du logement accompagné, Adoma rénove et développe son parc immobilier (constructions neuves, prises en gestion, acquisitions-améliorations, etc.). L'accompagnement social de ses clients est au cœur des missions d'intérêt général d'Adoma.

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



1,3 %
ACTION
LOGEMENT
ET DIVERS

56,3 %
SNI-CDC

42,4 %
ÉTAT

Répartition
du capital d'Adoma

353 m€

Chiffre d'Affaires en 2015

2 295

salariés en CDI

74 000

clients

70 330

logements gérés



« La qualité et l'engagement sont nos leviers de réussite pour l'avenir. Nous considérons que le logement très social est tout autant sujet aux critères de performance et d'excellence que le logement privé. »

← **JEAN-PAUL CLÉMENT**
Directeur général d'Adoma

édito

LES NOUVELLES MISSIONS D'ADOMA

UNE ANNÉE DE MOBILISATION SANS PRÉCÉDENT

En 2015, plus que jamais, Adoma s'est mobilisée par rapport aux demandes de l'État, notamment sur l'accueil des migrants.

Cela se traduit par 14 000 places faisant de nous le plus gros opérateur national sur la demande d'asile. Notre savoir-faire est reconnu au plus haut niveau : dans le cadre des appels à projets lancés par l'État, Adoma sort aujourd'hui lauréate de plus d'un projet sur quatre. L'engagement de nos équipes, nos ressources organisationnelles et notre expérience de l'ingénierie sociale contribuent à nourrir cette confiance durablement.

L'AMBITION AU SERVICE DE NOS CLIENTS

Adoma, c'est aussi et surtout une ambition : celle de mener définitivement à terme les réhabilitations commencées de longue date sur notre parc, afin de sortir de chambres inadaptées pour le logement accompagné. Elles sont aujourd'hui encore au nombre de 20 000. Par les biais de financement de la CEB (100 millions d'euros), et tout récemment de la BEI (50 millions d'euros), nous avons encore neuf années devant nous pour mener à bien la modernisation indispensable de l'ensemble de notre parc afin de pouvoir proposer à nos clients des chambres confortables et autonomes. De plus, nous devons développer le logement là où le besoin se fait sentir, c'est-à-dire dans les grandes métropoles françaises.



Réhabilitation d'un Foyer de Travailleurs Migrants en résidence sociale « Edouard Vaillant », de 167 logements de 15 à 33 m², à Villeurbanne (69).

La résidence sociale « Robert Galley » de Châlons-en-Champagne (51) offre 55 logements de 20 à 30 m².



Maintenir notre niveau de détermination est crucial pour que notre réhabilitation et notre développement avancent. Ainsi, Adoma doit savoir communiquer et montrer la qualité de sa gestion et la pertinence de son accompagnement, pour tous nos publics. La qualité et l'ambition sont nos leviers de réussite pour l'avenir. Nous considérons que le logement très social est tout autant sujet aux critères de performance et d'excellence que le logement privé.

UN ENGAGEMENT EXEMPLAIRE DE NOS ÉQUIPES

Adoma puise sa force dans le savoir-faire et le savoir-être de ses 2 295 employés. J'en suis particulièrement fier. Dans un contexte de crise humanitaire et de mutation en profondeur de nos clients, nos équipes sont bel et bien en ordre de marche pour accompagner au mieux nos publics. C'est en leur offrant de la quiétude qu'elles contribuent à favoriser leur insertion durable dans la société. Je souhaite que nous cultivions cet

engagement de solidarité, avec nos clients, partenaires et entre nous. L'année 2015 restera comme une année référence. C'est en poursuivant nos efforts avec enthousiasme et rigueur que nous parviendrons à atteindre les objectifs ambitieux que nous nous sommes fixés. C'est ainsi que nous deviendrons l'acteur incontournable de l'insertion par le logement.

En résumé, nous devons réhabiliter notre patrimoine et développer notre offre pour relever le niveau de qualité que nos clients sont en droit d'attendre.

Adoma répond à la crise humanitaire

14 000

places dans les centres d'hébergement

169

dispositifs implantés dans 50 départements

LES 3 CHANTIERS STRATÉGIQUES DU PROJET D'ENTREPRISE



ADOMA : 1 PROJET D'ENTREPRISE, 3 ORIENTATIONS

Il s'agit premièrement de produire. La réalité est que nous devons rattraper le retard de modernisation du patrimoine et créer des capacités complémentaires. La demande est là : sans publicité, nous recevons plus de sept demandes par logement à louer via notre demande en ligne. Nous devons également répondre à la mutation de notre clientèle en nous adaptant et en modernisant notre parc, notamment en zone urbaine.



Notre enjeu principal est la mutation de notre clientèle et notre capacité à l'anticiper et l'accompagner par la modernisation de notre patrimoine et par le service que nous apportons. »



PHILIPPE POURCEL
Directeur général délégué d'Adoma

Notre deuxième axe fondamental est l'amélioration de notre service client. Nous sommes sur des ratios de satisfaction de clientèle corrects. Notre relation clientèle est particulièrement valorisée, nous devons toutefois améliorer notre produit logement. Pour cela, en plus de moderniser notre parc, nous développons aujourd'hui des outils adaptés, notamment digitaux, pour répondre à cette clientèle qui évolue, nous devons également veiller aux services quotidiens (la qualité du nettoyage, la réactivité de la maintenance)

Le troisième axe se concentre sur le développement de l'accompagnement de nos clients. Nous devons assurer le fait que nos clients aient accès à l'ensemble de leurs droits afin de solvabiliser leur présence chez nous, mais aussi pour accéder à l'étape suivante. Pour cela, nous structurons nos équipes pour favoriser le



1 L'accueil des migrants : une tradition Adoma

Le Ministre de l'Intérieur, Bernard Cazeneuve, est venu rencontrer les demandeurs d'asile du centre d'accueil Adoma du village de Pouilly-en-Auxois (21), le 17 juillet 2015. Ce centre d'accueil, ouvert en février 2015, est le premier centre en milieu rural ouvert en France pour accueillir les demandeurs d'asile de la région de Calais.



2 La formation de jeunes, une mission d'intérêt général

Lors du congrès USH à Montpellier en septembre 2015, Patrick Kanner, Ministre de la ville, de la jeunesse et des sports et Jean-Paul Clément, Directeur général d'Adoma, ont signé une convention-cadre pour l'accueil de jeunes volontaires dans le cadre du service civique.

De g. à d. : Patrick Kanner, Ministre de la ville, de la jeunesse et des sports, Patrick Doutréigne, Président du Conseil d'Administration d'Adoma, Jean-Paul Clément, Directeur général d'Adoma, André Yché, Président du directoire du groupe SNI.

parcours résidentiel, notamment grâce à des partenariats avec des bailleurs. En 2015, nous avons d'ailleurs accueilli 150 volontaires du service civique. Cette initiative a permis de démultiplier notre présence au quotidien auprès des résidents et des hébergés.

ADOMA SOUTENUE, ADOMA SOUTIENT

Derrière ces axes stratégiques se cachent deux sujets. Comment nous nous donnons les moyens d'atteindre nos objectifs et avec qui nous le faisons.

L'augmentation de capital menée par la SNI nous a permis de développer un robuste plan d'investissements. Ce socle financier s'ajoute aux ressources existantes réalisées avec le plan de redressement. Grâce à ce soutien actionnarial, nous avons ainsi été capables de mobiliser des moyens supplémentaires, notamment des financements européens.

Au-delà de cet écosystème financier, nous entretenons des relations fortes avec les acteurs du logement social : la Caisse des Dépôts, Action Logement, le Ministère du Logement. Ces entités sont présentes dans notre conseil d'administration. Cette consultation permanente avec nos partenaires nous permet d'assurer une pertinence continue et de développer notre agilité sur les territoires. De même, la fluidité de notre relation avec le Ministère de l'Intérieur permet de répondre aux besoins de l'Etat pour l'accueil des demandeurs d'asile, notre deuxième grand métier.

L'implication de nos équipes et notre capacité à nous mobiliser dans l'urgence sont nos forces. Nous devons entretenir cet environnement positif. Pour cela, nous œuvrons à offrir à nos salariés les meilleures conditions de travail possibles pour la réalisation de notre mission. Cela s'est concrétisé avec la signature d'un pacte social en amont de la bascule capitalistique.

2016 sera l'année où les premières concrétisations de notre Plan Stratégique du Patrimoine seront visibles. Il s'agit de signaux positifs qui, je l'espère, contribueront au maintien de notre haut niveau d'engagement.

Accès au logement de droit commun :

« L'adossement au groupe SNI, un atout majeur pour le développement d'Adoma. »

PATRICK DOUTRELIGNE

Président du Conseil d'Administration d'Adoma



Inauguration de la résidence sociale « Bordeaux Médoc » (33) en présence de (gauche à droite) : Alexandra Siarri, adjointe au maire de Bordeaux en charge de la cohésion sociale et territoriale, Martine Jardine, Vice-présidente du Conseil Départemental de la Gironde en charge de l'Habitat, du logement et développement social, Jean-Paul Clément, Directeur général d'Adoma et Patrick Doutreligne, Président du Conseil d'Administration d'Adoma.

J'ai consacré toute ma carrière aux mal-logés, au logement des personnes défavorisées, au logement très social... Ma nomination à la tête du Conseil d'Administration d'Adoma le 1^{er} juin 2015 après son adossement au groupe SNI, démontrait la volonté renouvelée du Conseil d'Administration de réaffirmer la vocation d'Adoma : être au service des personnes les plus démunies. L'adossement au groupe SNI est un atout majeur pour le développement d'Adoma. En augmentant le capital d'Adoma de près de 50 millions d'euros, le groupe permet de mener ensemble les chantiers engagés pour améliorer les conditions de vie des travailleurs migrants âgés et l'accueil des demandeurs d'asile. Intégrer un groupe aussi dynamique que le groupe SNI, relais de la politique du logement en France, c'est aussi pour Adoma la garantie d'une gestion équilibrée, d'une vision stratégique groupe face aux mutations importantes que va connaître notre société.

Déjà, confronté à l'urgence de l'accueil des migrants, l'Etat a pu constater, en faisant appel à elle, qu'Adoma a su apporter rapidement une réponse adaptée aux besoins importants.

3 Des partenariats pour soutenir l'engagement d'Adoma

Adoma et la Banque de Développement du Conseil de l'Europe (CEB) ont signé le 20 novembre 2015, au siège de la Banque à Paris, un accord portant sur le prêt d'un montant de 100 millions d'euros pour développer une nouvelle offre de logements et de nouvelles capacités d'accueil et d'hébergement pour les demandeurs d'asile et les réfugiés.

De g. à d. : André Yché, Président du directoire du groupe SNI, Jean-Paul Clément, Directeur général d'Adoma, Apolonio Ruiz-Ligero, Vice-Gouverneur de la CEB.

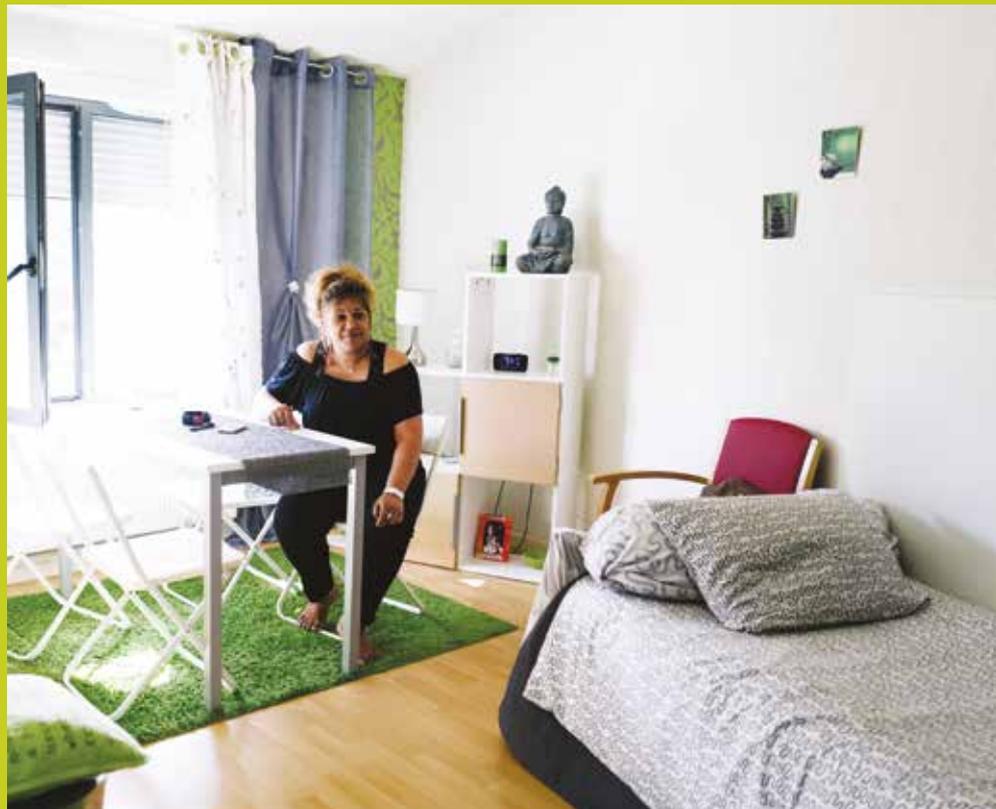
LE NOUVEAU VISAGE D'ADOMA

Adoma change.

Depuis sa création en 1956, Adoma a su faire évoluer ses missions, son savoir-faire, ses compétences et ses expériences pour devenir l'acteur incontournable de l'insertion par le logement. Aujourd'hui premier opérateur du logement accompagné, Adoma poursuit sa transformation. L'intégration depuis le 1^{er} juin 2015 au groupe SNI (Société Nationale Immobilière), filière de la Caisse des Dépôts, grâce à l'apport de moyens financiers nouveaux, permet à Adoma de renforcer ses réponses concrètes aux besoins de ses clients

→ LA CLIENTÈLE CHANGE, ADOMA S'ADAPTE

La crise économique et la pénurie des logements sociaux ont provoqué une mutation de la clientèle. Les résidents « historiques » ont vieilli. En 2015, 41 % de la clientèle, soit 24 480 résidents, ont plus de 60 ans. Cette population est souvent sujette à l'isolement, aux problématiques de santé et peut être exposée aux problèmes de dépendance. Adoma s'engage à renforcer l'accompagnement de ces personnes. D'autre part, un nouveau public plus jeune, (26 % des nouveaux



entrants en 2015 ont moins de 30 ans), souvent précaires, prend une place de plus en plus importante au sein du parc Adoma. Ces jeunes actifs recherchent une solution de logement accompagné pour débiter leur parcours professionnel. Parmi eux, on retrouve des mères célibataires et jeunes en formation ou mobilité professionnelle ou à la recherche d'un emploi. L'ambition d'Adoma est d'apporter des solutions adaptées pour participer à l'insertion de tous les publics accueillis.

→ DÉVELOPPER DES SERVICES DIVERSIFIÉS

L'évolution en profondeur de la sociologie de la clientèle induit une adaptation en profondeur d'Adoma.

C'est ainsi qu'elle a développé des moyens modernes pour communiquer avec sa clientèle plus jeune et plus connectée. Les « chibanis » aspirent quant à eux à disposer d'un logement dont l'aménagement a été conçu pour faciliter leur vie au quotidien et recevoir un accompagnement approprié. C'est dans cette perspective qu'Adoma a développé en 2013 Adoma Services, avec pour ambition d'apporter des réponses concrètes aux attentes de ses clients.

75,2 %

des clients se déclarent
satisfaits d'Adoma*

➔ INNOVER POUR MIEUX INSÉRER

Développer une réelle stratégie de satisfaction client est un tremplin de progrès en termes d'amélioration des services au quotidien, d'accompagnement social et de permettre des relations durables avec les résidents. C'est ainsi qu'Adoma innove, notamment via la dématérialisation de nombreuses démarches administratives : candidature à un logement, création d'un compte résident, demande d'allocation-logement, informations en temps réel sur l'actualité de sa résidence, etc.



➔ L'AVENIR S'ÉCRIT AVEC UN @

Adoma a opté pour un développement de sa stratégie digitale avec le lancement d'@doma services en 2016 : un espace Web personnel sera mis à la disposition des clients d'Adoma. Ils y trouveront des services tels que la possibilité de gérer leur compte client, d'y réaliser un paiement en ligne ou encore d'y télécharger leurs quittances et avis d'échéance, etc.

92% de taux de disponibilité des ascenseurs sur l'Etablissement Ile-de-France

6 000 logements sont équipés d'un accès internet, avec un accès immédiat et sans engagement*

➔ ÊTRE À L'ÉCOUTE, POUR GRANDIR ENSEMBLE

L'innovation technologique doit être soutenue par une présence physique au quotidien. C'est le cas avec Adoma, acteur de proximité qui puise sa force dans sa présence et ses services de tous les jours. Les équipes présentes sur le terrain (gestion locative, technique et accompagnement social) sont à l'écoute des besoins clientèle tout en s'adaptant aux évolutions en cours.

87,7 %

des clients se disent satisfaits concernant la qualité des relations avec Adoma

➔ Mustapha, intervenant social à l'AT-SA Adoma de Châlons-en-Champagne (51) accompagne un jeune dans ses démarches.



PORTRAITS



Angélique Amagat

Responsable de résidence à Clamart (92)

“ Les responsables de résidence viennent de tous horizons et cette complémentarité fait la richesse de notre entreprise. Au fil des années, le public s'est diversifié (jeunes, familles monoparentales, femmes) et leurs attentes ont changé. Le travail de proximité des différents métiers intervenant sur les sites (gestion, technique, travail social) et la prise en compte rapide des demandes des clients font que ceux-ci se sentent chez eux. ”

*Chiffres au 31/12/2015



DES LOGEMENTS DE QUALITÉ, = CADRE DE VIE AMÉLIORÉ



D'ici 2021, Adoma s'est engagée à investir près de 2 milliards d'euros pour rénover et moderniser son parc. C'est dans le cadre de son Plan Stratégique du Patrimoine (PSP) qu'Adoma transforme ses foyers de travailleurs migrants en résidences sociales en priorisant le relogement des anciens résidents. Elle développe également de nouvelles résidences pour maintenir son offre de logements et accueillir de nouveaux publics. En tant que premier opérateur du logement accompagné, Adoma s'engage à proposer des logements autonomes modernes, performants et meublés.

➔ MAINTENIR UNE PROGRAMMATION DE MAÎTRISE D'OUVRAGE SOUTENU

Avec pas moins de 3 465 logements ayant fait l'objet d'une demande d'autorisation, l'année 2015 a été particulièrement active. Engagés depuis 2010, l'optimisation des coûts des travaux et les prix de revient des opérations permettent à Adoma de cibler un coût de travaux au logement. Il s'agit pour Adoma de réduire significativement les consommations de ces sites et de s'inscrire dans les objectifs fixés dans le cadre du « grenelle », à savoir - 38 % de consommation, à horizon 2020.

➔ CONSTRUIRE DES LOGEMENTS D'AVENIR

Adoma est engagée à offrir des logements performants, fonctionnels et agréables à vivre. Ainsi, plus de 30 % des investissements ont été consacrés à des travaux d'économies de fluides et de combustibles qui ont généré des certificats d'économie d'énergie (CEE) valorisés à hauteur de 3,8 millions d'euros. Pour les logements réhabilités, Adoma s'est engagée dans le cadre de son Plan Stratégique du Patrimoine à mener un vaste programme d'économies d'énergie ciblant 87 sites énergivores pour 17 500 logements. Il s'agit pour Adoma de réduire significativement les consommations de ces sites et de



4 076 logements
mis en chantier*

2 856 logements
mis en service*

92 chantiers
livrés ou en cours en 2015*





Dans le cadre du projet de renouvellement urbain engagé par la municipalité de **Vaulx-en-Velin**, le Grand Lyon et l'Etat, l'aménagement du quartier du Mas du Taureau a conduit à la démolition le foyer Adoma, situé à l'entrée de ce quartier. Pour compenser la perte de 150 chambres, une résidence sociale de 92 studios a été construite dans un autre quartier, au cœur de la Zac de l'Hôtel de Ville. Le relogement des anciens résidents a été réalisé sur la nouvelle résidence sociale qui leur offre désormais des conditions de logement plus spacieuses et confortables, adaptées à leur mode de vie devenu sédentaire. Dans le cadre de la mixité sociale souhaitée par la commune, cette résidence sociale permet également aux habitants de l'agglomération d'accéder à des logements modernes et abordables.

PORTRAITS



Ahmed H

“ Cela fait 50 ans que je suis en France et 30 ans chez Adoma. J'ai vécu dans beaucoup de foyers, je déménageais au gré des chantiers. Lorsque l'on m'a proposé de changer pour une résidence sociale, j'ai dit oui : ici, j'ai ma cuisine, ma salle de bains et mon confort. Je peux recevoir mes amis et ma famille régulièrement. J'ai fait de nouvelles connaissances, je suis heureux. ”

s'inscrire dans les objectifs fixés dans le cadre du « grenelle », à savoir - 38 % de consommation à l'horizon 2020.

➔ SOUTENIR UNE POLITIQUE D'ENTRETIEN ET DE MAINTENANCE DYNAMIQUE

du patrimoine fondée sur une filière interne composée de près de 400 ouvriers de maintenance et d'une centaine de responsables territoriaux et de chefs d'équipe. En 2015, elle a poursuivi dans la professionnalisation de cette filière technique en engageant des formations qualifiantes.

Établissements	Chantiers en cours	Chantiers livrés	Total
ÎLE-DE-FRANCE	22	14	36
NORD-EST	10	9	19
RHÔNE-ALPES	8	4	12
MÉDITERRANÉE	9	5	14
OUEST	7	4	11
TOTAL	56	36	92

*Chiffres au 31/12/2015

➔ LUTTER CONTRE L'EXCLUSION ET L'ISOLEMENT

Les pensions de famille sont des résidences sociales de petite taille qui accueillent et accompagnent, sans limitation de durée, les personnes dans ces situations difficiles.

33 pensions de famille*

753 logements, capacité maximale de 807 places*

1 pension de famille en chantier *

(soit 24 logements)

5 pensions de famille en cours de montage *

(soit 97 logements)

➔ DES PERSPECTIVES D'AVENIR POSITIVES

Dès 2016, le plan de relance adopté a pris la montée du capital du groupe SNI. Il permet une hausse sensible de la capacité patrimoniale gérée. Ainsi au terme du Plan Stratégique du Patrimoine, à horizon 2021, le parc d'Adoma proposera une capacité de plus de 78 000 logements avec à terme $\frac{3}{4}$ des logements autonomes contre $\frac{1}{4}$ en 2012.

ADOMA SERVICES : AU-DELÀ DU LOGEMENT

Adoma ne cesse de se transformer pour s'adapter à sa clientèle en évolution constante. L'offre Adoma Services, mise en place dès 2013, est l'expression de cette adaptation. Construite autour de 3 catégories – Services au quotidien, Services accompagnement pour tous et Services relation clients – cette offre vise à proposer des services modernes et de qualité à une nouvelle clientèle plus jeune, tout en répondant aux besoins de la clientèle traditionnelle, aujourd'hui vieillissante.



Barbara, intervenante sociale à l'AT-SA Adoma de Loudun (86), aide une jeune fille pour ses démarches administratives.

01 FACILITER LE QUOTIDIEN

avec les Services au quotidien à travers l'équipement et le mobilier du logement, les petits travaux de maintenance, la fourniture et le lavage des draps. Des services additionnels sont également proposés tels que l'accès à une laverie, la fourniture de linge de toilette ou encore le nettoyage du logement. Adoma propose également l'accès à internet à ses résidents (6 000 logements concernés en 2015).



.....
400

**ouvriers de maintenance
pour assurer
le bon fonctionnement
des logements***
.....

02 RENFORCER LES LIENS

grâce aux Services relation clients. Adoma construit une nouvelle démarche en mettant à la disposition de ses clients des outils de communication plus simples et

plus pratiques afin de favoriser les échanges et la mise à disposition d'information. Plus de 500 responsables de résidences accompagnent les clients au quotidien et travaillent en équipe avec les ouvriers de maintenance. La satisfaction client est évaluée chaque année. Ces enquêtes sont menées par téléphone auprès d'un échantillon de clientèle toujours plus large afin de suivre les évolutions. L'espace web @doma Services a été modernisé avec le développement d'un espace client personnel afin de garantir une communication continue avec les clients. Cet espace, développé en 2015, sera opérationnel et lancé en 2016. Adoma garantit également une astreinte téléphonique qui assure la continuité des prestations essentielles en cas d'urgence et qui garantit aux résidents une occupation paisible des logements.

03 FACILITER L'ACCÈS AUX DROITS

grâce aux Services accompagnement pour tous. Pour assurer l'accompagnement de tous ses clients, Adoma s'est dotée d'une filière 100 % dédiée à l'insertion sociale. Elle est aujourd'hui composée d'une centaine de salariés spécialisés dédiés. Les thématiques du vieillissement, de la santé, du parcours résidentiel, de l'insertion sociale et professionnelle et de l'accès aux droits font l'objet d'un suivi particulier. En 2015, 87 % des résidences sont couvertes par au moins un de ces domaines d'interventions socles. Pour mieux objectiver le travail mené au quotidien par les équipes sociales, Adoma a mis en place « Flora » : un outil de suivi des actions en direction des résidents.

Adoma Services

13 000 résidents ont bénéficié a minima d'une action individuelle*

938 actions collectives ont été menées sur les thématiques de la santé, de la vie sociale et de la citoyenneté*



➊ Magali, Responsable Insertion Sociale sur la Direction Territoriale Alsace (67).

➔ MOBILISER DES PARTENARIATS NATIONAUX en faveur d'un meilleur accès aux droits.

➔ **Adoma et la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF)** ont signé en 2015 une convention partenariat afin de faciliter l'accès au logement et aux droits dans le cadre du dispositif national « idéal ». Outre la simplification de la démarche administrative, l'utilisation de ce dispositif permet de réduire le délai de traitement de la demande d'APL (Aide personnalisée au logement) à moins d'un mois contre près de trois auparavant : un vrai progrès pour les résidents.

➔ **Un partenariat avec l'association petits frères des Pauvres** a été mis en place dans 27 résidences sociales pour promouvoir le lien social et rompre l'isolement, notamment celui des seniors.

➔ **La convention avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse CNAV** a été renouvelée en 2014 pour une durée de 3 ans et vise le développement d'actions communes dans le domaine de la prévention de la perte d'autonomie des résidents.

PORTRAITS



Souhila Kellaci

Directrice de la Gestion locative et sociale

“ Vivre chez Adoma, c'est être accompagné au quotidien. Cet accompagnement est essentiel pour l'insertion des publics accueillis. Les équipes présentes sur le terrain sont à l'écoute des besoins de la clientèle et s'adaptent à son évolution. Pour accélérer et faciliter l'accès aux services et aux droits, Adoma développe la pratique des nouvelles technologies : dématérialisation de la demande de logement en ligne, démarches APL, création d'un espace Web personnel... Avec le déploiement d'(@doma services), c'est toute la stratégie relationnelle clients qui évolue et une nouvelle dynamique se met en place. ”

*Chiffres au 31/12/2015

ÊTRE À L'ABRI, UN DROIT ESSENTIEL

Sous l'impulsion de l'Etat, l'hébergement de la demande d'asile s'est fortement développé ces dix dernières années. Aujourd'hui, il s'agit de la deuxième activité d'Adoma après la gestion des logements foyers. Plus de 13 000 places sont disponibles pour l'accueil des demandeurs d'asile. Le savoir-faire d'Adoma dans ce secteur est approuvé par les pouvoirs publics qui attendent de l'aide, réactivité et professionnalisme. Dans un contexte économique et géopolitique complexe, Adoma participe aux enjeux de solidarité nationale et internationale en apportant, par son expertise et expérience, des réponses adaptées au logement de ces populations fragiles. En 2015, Adoma poursuit son rôle de premier opérateur de l'État dans ce domaine. Cette activité est plus que jamais une priorité stratégique.



PANORAMA DES STRUCTURES D'ACCUEIL

169 structures d'accueil

des demandeurs d'asile sous trois formes spécifiques :

- Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA),
- Accueil temporaire - Service de l'Asile (AT-SA),
- Accueil d'Urgence des Demandeurs d'Asile (AUDA).

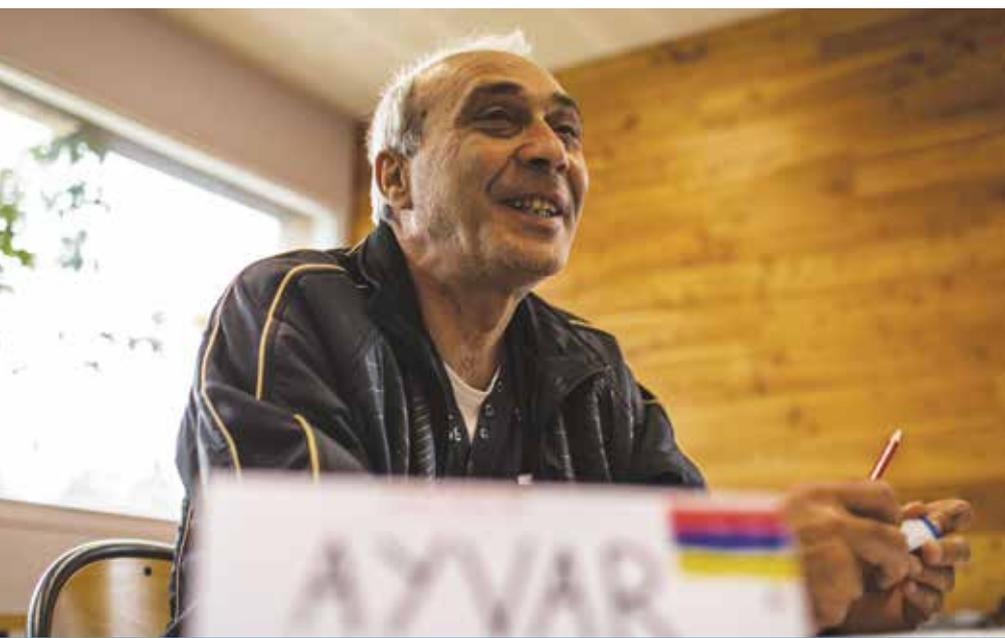
Soit 13 332 places en 2015

➔ DÉVELOPPER DES SOLUTIONS D'HÉBERGEMENT ADAPTÉES

Les centres pour demandeurs d'asile assurent l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de ces personnes, tant sur le plan social qu'administratif, pendant l'instruction de leur demande par l'Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides (OFPRA) puis par la Cour Nationale du Droit d'Asile (CNDA) le cas échéant. Adoma répond en cela aux fortes attentes de l'État avec qui elle a renouvelé un accord-cadre sur 2015. Son objectif est de garantir un accompagnement global des demandeurs d'asile, mettre à disposition de l'État un volume de places dédié et étudier les possibilités d'augmentation des capacités dans le cadre législatif renouvelé de la demande d'asile. Adoma s'est donc engagée dans l'extension de ses capacités d'accueil. Elle saisit ainsi des opportunités patrimoniales (acquisitions, prise en gestion) pour faire progresser son offre d'hébergement dans tous les départements prioritaires à moindre tension immobilière.

+ 2 282 places en 2015,
soit **+117 %** par rapport à 2010*

24 % des capacités
du Dispositif National d'Accueil
gérées par Adoma*



32,36 %
des personnes accueillies sont originaires des Pays de l'Est*

34,64 %
des personnes accueillies sont originaires d'Afrique*

➔ FAIRE FACE AUX SITUATIONS D'URGENCE

Sur sollicitation expresse de l'État, Adoma apporte une réponse rapide et adéquate en développant son offre nationale d'hébergement et de relogement pour tous les publics notamment : dans les cas de catastrophes naturelles ou technologiques, de résorption de squats ou de l'accueil exceptionnel de personnes sous protection. Cet accueil se poursuit avec le renouvellement des programmes conventionnés avec l'État ciblant les réfugiés syriens et des ressortissants afghans ayant œuvré auprès de l'armée française en Afghanistan.

Adoma accueille en hébergement d'urgence les personnes sans domicile, en situation de précarité et connaissant de graves difficultés sociales. Elle dispose de 1109 places sur 17 structures : centres d'hébergement d'urgence (C.H.U), centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), centres de stabilisation (CHS). Adoma a participé au plan hivernal déclenché par les Préfectures : 372 places ont été ouvertes de novembre 2015 à avril 2016.

➔ INTERVENIR EN APPUI POUR LA RÉSORPTION DES BIDONVILLES

Adoma apporte son expertise dans le cadre de démantèlements de campements illicites sur des territoires prioritaires notamment en Ile-de-France, Nord-Pas-de-Calais, PACA et Loire-Atlantique.

Diagnostic des besoins pour

1 300
personnes en 2015*

Actions d'accompagnement et d'hébergement pour

399
personnes*



PORTRAITS

Dina S.

demandeur d'asile ayant obtenu le statut de réfugiée



« Je suis arrivée en France en 2015, fuyant l'Arménie. Après un long périple, j'ai été accueillie dans un CADA. Au début, je ne parlais pas bien le français, j'ai eu besoin d'un interprète. Les équipes du Centre m'ont aidée et expliquée les démarches de la demande d'asile. Puis, j'ai appris le français, la culture française et lorsque j'ai eu la réponse de l'OFPRA m'accordant le statut de réfugiée, je me suis enfin posée. Maintenant, les équipes m'accompagnent pour trouver un nouveau logement et un travail. Une nouvelle vie commence même si je n'oublierai jamais l'ancienne. »

➔ SE MOBILISER POUR LE PLAN MIGRANTS

Dans un contexte de crise migratoire aux frontières de l'Europe, Adoma agit pour le plan national « répondre au défi des migrations » lancé par l'État. En juillet 2015, elle a renforcé pour cela ses places d'hébergement d'urgence en Ile-de-France (322 places) et a ouvert des Centres d'Accueil et d'Orientation (CAO) destinés aux migrants issus du Calaisis volontaires à la demande d'asile en France avec la mobilisation de plus de 500 places. Adoma a également répondu aux appels à projets du Ministère de l'intérieur pour proposer des capacités supplémentaires à hauteur de l'objectif cible de 9 000 places : 1 900 places validées pour Adoma.

*Chiffres au 31/12/2015

NOTRE ORGANISATION

Le Conseil d'administration présidé par Patrick DOUTRELIGNE

Administrateurs désignés sur proposition des autres actionnaires que l'État :

Yves CHAZELLE (représentant permanent de l'administrateur SNI)

Bruno ARCADIPANE (représentant permanent de l'UESL)

Jean-Pierre BALLIGAND

Marie-Michèle CAZENAVE

Manuel FLAM

Jean-Philippe GASPAROTTO

Marianne LAURENT

Administrateurs désignés sur proposition de l'État :

Jérôme REBOUL
(représentant de l'État)

Cécile CHARBAUT

Patrick DOUTRELIGNE

Colas DURRLEMAN

Pierre-Antoine MOLINA

Assistent également au Conseil :

Censeur : **Jacques-Nicolas de WECK**

Représentants
du Comité d'Entreprise :

Rémy FALLEMPIN

Driss MELIANI

Fabrice PAJTLER

Aynur TERZI

Le Comité exécutif

Jean-Paul CLÉMENT

Directeur général

Philippe POURCEL

Directeur général délégué

Thierry BERGEREAU

Directeur général adjoint et Directeur d'Établissement Île de France

Hugues DUCOL

Secrétaire général et Directeur des ressources humaines

Nathalie CHOMETTE

Directrice des relations institutionnelles

Gilles de WARREN

Directeur de la clientèle et de la maintenance

Le Comité de direction

Les 6 membres du Comité exécutif

Christian ARNAUDO

Directeur d'Établissement Méditerranée

Atika BENMAIZA

Directrice de projets

Marie-Hélène BOROT

Directrice Financière

Gilles FURNO

Directeur d'Établissement Nord-Est

Souhila KELLACI

Directrice de la Gestion Locative et Sociale

Stefania PARIGI

Directrice Hébergement

Michel PICOU

Directeur d'Établissement Rhône-Alpes Auvergne

Sophie VECK

Directrice d'Établissement Ouest

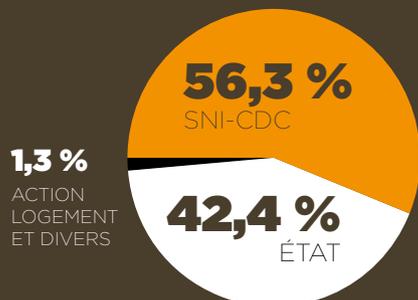
Marie-Pierre VERBRACKEL

Directrice des Affaires juridiques

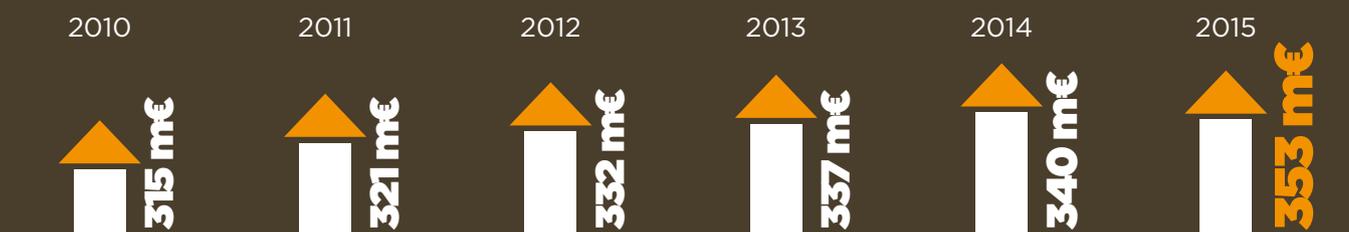
Adoma

est structurée sur un modèle déconcentré afin d'améliorer son efficacité sur tout le territoire. Son réseau d'exploitation est ainsi organisé autour de cinq Établissements : Ile-de-France, Nord-Est, Ouest, Rhône-Alpes Auvergne et Méditerranée. Chaque Établissement est placé sous la responsabilité d'un Directeur d'Établissement qui a en charge la maîtrise d'ouvrage, la gestion du personnel des achats et le contrôle de gestion et qui pilote les directions territoriales (25 pour l'ensemble des Établissements) qui gèrent au quotidien l'accueil des résidents et hébergés, la gestion, la maintenance et l'accompagnement.

Structure de l'actionnariat



Progression du Chiffres d'Affaires 2010 à 2015



Progression du Résultat net 2010 à 2015



Adoma, c'est :

2 295 CDI >



74 000 personnes accueillies >



dont : **60 000** clients dans les foyers et résidences sociales et **14 000** personnes dans les centres d'Hébergement

70 330 logements



dont : **2 856** logements mis en service

dont : **369** résidences sociales

dont : **33** pensions de famille

RÉSULTATS FINANCIERS

➔ COMPTES D'EXPLOITATION

	Réal 2015		Réal 2014	
	M€	% CA	M€	% CA
CHIFFRE D'AFFAIRES	353,1	100 %	340,0	100 %
Production immobilisée	2,0		1,5	
Subvention exploitation	16,6		18,4	
Reprise s/ subv d'investissement	11,0		8,9	
Autres produits	3,8		4,6	
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	386,5		373,4	
Dotations/Reprises amortissements et provisions	-55,9	-15,8 %	-52,4	-15,4 %
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-336,8	-95,4 %	-321,9	-94,7 %
RÉSULTAT EXPLOITATION	49,7	14,1 %	51,5	15,1 %
RÉSULTAT FINANCIER	-11,0	-3,1 %	-17,1	-5,0 %
RÉSULTAT COURANT	38,7	11,0 %	34,4	10,1 %
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	1,8	0,5 %	5,7	1,7 %
IS et participation	-3,2			
RÉSULTAT NET	37,3	10,6 %	40,1	11,8 %

➔ **BILAN DÉTAILLÉ** (en M€)

	Réel 2015	Réel 2014
ACTIF		
ACTIF IMMOBILISÉ		
Immos brutes	1 991,6	1 880,7
Amortissement	-753,6	-721,2
Immos nettes	1 238,0	1 159,5
ACTIF CIRCULANT		
Actif circulant brut	186,2	159,7
Provisions clients	-8,0	-7,6
Provisions créances diverses	-1,6	-1,4
Actif circulant net	176,6	150,7
TRÉSORERIE	69,1	13,6
TOTAL ACTIF	1 483,7	1 323,7
PASSIF		
FONDS PROPRES		
Capital + Réserves	200,2	151,1
Report à nouveau	76,3	36,2
Résultat	37,2	40,1
Subventions Investissements	405,9	332,7
AUTRES FONDS PROPRES	50,3	102,1
PROVISIONS		
Provisions GR / GE	8,7	9,0
Provisions Autres	23,3	16,7
TOTAL FONDS PROPRES	801,8	687,9
DETTES FINANCIÈRES	561,5	518,4
PASSIF CIRCULANT		
(inclus cautions clients)		
Hors dettes diverses	71,1	68,1
Dettes diverses (dont Dettes Fourn Immos)	49,4	49,4
TOTAL PASSIF	1 483,7	1 323,7

ADOMA IMPLANTÉE AU CŒUR DES TERRITOIRES

ÉTABLISSEMENT ÎLE-DE-FRANCE

42, rue 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

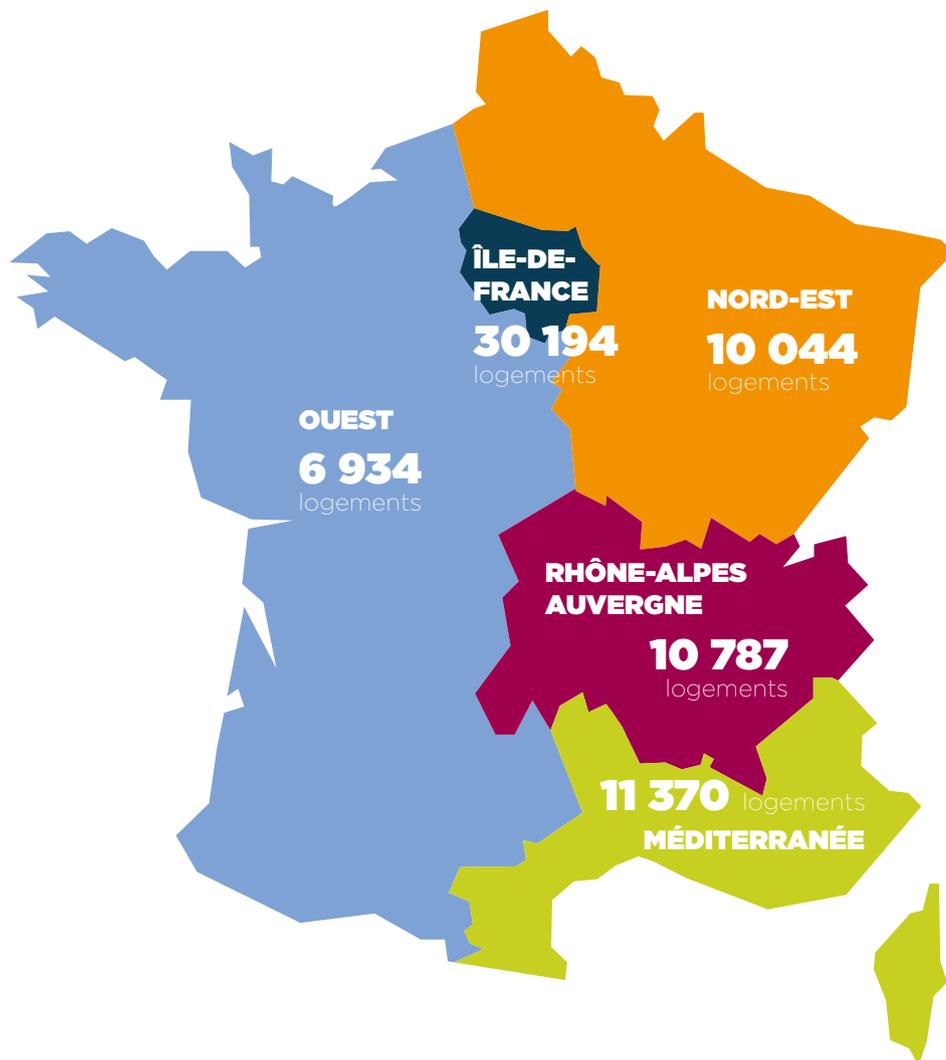
144, rue Garibaldi
69006 Lyon
Tél. : **04 72 83 22 83**

ÉTABLISSEMENT MÉDITERRANÉE

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

ÉTABLISSEMENT OUEST

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



En 2016, **Adoma** fête **60 ans de solidarité en actions**.
Depuis 1956, sa clientèle, ses métiers et son patrimoine n'ont eu cesse d'évoluer.