

LA CLÉ

Les cahiers thématiques

Adoma
1956  **2016**

NUMÉRO 5 • SEPTEMBRE 2016

Ils font l'histoire *d'Adoma*

UNE ÉVOLUTION MAJEURE
EN 60 ANS p.2

•
UNE CLIENTÈLE À L'IMAGE
DE NOTRE SOCIÉTÉ p.4

•
L'ACCOMPLISSEMENT
DE NOTRE MISSION : L'INSERTION p.8

•
ET DEMAIN ? p.10



⬇ **Les anciens travailleurs migrants** vivent désormais dans des logements autonomes, adaptés à leurs besoins.



➔ **Les résidences sociales accueillent aujourd'hui un public diversifié**, composé de femmes, jeunes en insertion professionnelle, familles monoparentales. Loger et accompagner ces publics constitue la priorité d'Adoma.



Le nouveau visage d'Adoma

Depuis sa création en 1956, Adoma offre des solutions de logement pour les personnes en difficulté. En 60 ans, elle a vu ses missions et son public évoluer pour devenir l'acteur incontournable de l'insertion par le logement. Adoma accueillait à l'origine les anciens travailleurs migrants maghrébins, puis face à une précarité croissante et aux très nombreuses ruptures familiales, le public s'est diversifié. Aujourd'hui, jeunes, femmes, familles monoparentales sont le nouveau visage d'Adoma.

Aujourd'hui, près de 61 000 personnes logent chez Adoma. Des hommes, femmes, couples avec ou sans enfants, familles monoparentales, étudiants, en insertion professionnelle, travailleurs pauvres, jeunes actifs précaires, personnes percevant les minima sociaux, chômeurs, logent dans les résidences sociales Adoma. Ils sont accompagnés dans leur insertion par près de 600 personnes qui œuvrent au quotidien. Ce sont eux qui font Adoma.



ADOMA EN CHIFFRES (AU 31-12-2015)



60 276

personnes logées
(hors hébergées)

dont

11 742

entrées en 2015



41 %

des résidents ont
60 ans et plus
(13 % des nouveaux
entrants en 2015)



10 %

des clients ont
entre 18 et 30 ans
(25 % des nouveaux
entrants en 2015)



10 %

des clients
sont des femmes
(18 % des nouveaux
entrants en 2015)

29,7 %

sont salariés

39,8 %

perçoivent des
minima sociaux

20,1 %

sont retraités

ADOMA, UN PARTENAIRE HISTORIQUE DE L'ÉTAT

Créée par les pouvoirs publics, la SONACOTRAL (Société Nationale de Construction pour les Travailleurs Algériens) avait pour mission de résorber les bidonvilles et de reloger les travailleurs algériens venus seuls en France. Ils étaient logés au sein de logements-foyers, conçus avec l'ambition de recréer l'atmosphère, le climat et l'ambiance de la cellule familiale. Aujourd'hui, ces anciens travailleurs sont encore 24 380 sur les 61 000 personnes logées par Adoma, mais les foyers sont réhabilités ou reconstruits et remplacés par des résidences sociales qui leur offrent une meilleure qualité de vie. Adoma, depuis sa création, intervient dans le secteur du logement accompagné et de l'hébergement. Elle fait de l'accueil des demandeurs d'asile une tradition, dont elle assure l'accueil et l'accompagnement dans les démarches administratives médicales et sociales.

L'ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE

En 1993, à la demande des pouvoirs publics, Adoma élargit son objet social à tous ceux et toutes celles, qui, salariés ou sans emploi, ne trouvent pas à se loger dans le parc traditionnel.

Les résidences Adoma voient leur clientèle se diversifier. Alors que, jusqu'aux années soixante-dix, la population des foyers se composait pour l'essentiel d'ouvriers masculins, isolés et maghrébins, aujourd'hui, les trois quarts d'entre eux sont retraités mais ne sont pas repartis dans

leur pays d'origine. Les nouveaux résidents sont souvent de jeunes adultes (jeunes en insertion professionnelle, en formation, études), des familles monoparentales ou des personnes au parcours de vie difficile. 15 % des clients Adoma ont entre 31 et 40 ans. Malgré les difficultés du quotidien, ces populations cohabitent et font preuve d'une solidarité certaine.

S'ADAPTER AU CHANGEMENT

En 2007, en optant pour un nouveau nom, Adoma, l'entreprise accitait cette évolution certaine de sa clientèle qui entraînait aussi celle de ses métiers. Aujourd'hui, premier opérateur national du logement accompagné et premier opérateur national de l'accueil de demandeurs d'asile, Adoma poursuit sa transformation pour répondre aux besoins de demain. ●

**Les nouveaux résidents
sont souvent
de jeunes adultes,
des familles monoparentales
ou des personnes
au parcours de vie difficile.**

Savoir répondre aux attentes

Avec plusieurs décennies d'expérience dans le logement accompagné, Adoma évolue et s'adapte aux nouveaux besoins de ses résidents. Les temps changent, mais sa mission d'accompagnement par l'insertion se pérennise et se renforce.

Entreprise dynamique et en profonde mutation, Adoma, à l'image de sa clientèle, suit les évolutions de notre société. Dans un environnement où tout va plus vite, elle a pour ambition de répondre aux besoins de cette nouvelle clientèle et de poursuivre sa dynamique d'innovation sociale, afin de favoriser l'insertion de tous. Ainsi, alors que la SONACOTRAL accueillait il y a soixante ans exclusivement des travailleurs masculins, Adoma a su repenser ses solutions d'habitat pour ouvrir ses portes aux femmes, aux jeunes et aux familles monoparentales.

INNOVER PAR LE SERVICE

En faisant évoluer son patrimoine, avec une offre de logements autonomes, confortables et mieux équipés, Adoma marque sa volonté de mettre à la disposition des publics les plus fragiles un cadre de vie digne leur permettant de se reconstruire et de poursuivre une mobilité résidentielle et ou professionnelle.



📌 **1 547 actions collectives** ont été menées principalement sur les thématiques de la santé, de la vie sociale et de la citoyenneté en 2015.

La féminisation de notre clientèle induit également l'émergence de besoins nouveaux en termes d'offres de services. Ceux-ci sont d'autant mieux identifiés, depuis la mise en place, en 2015, d'une enquête de satisfaction spécifique aux nouveaux entrants axée sur les attentes des clients concernant les services. On peut ainsi noter, avec la recrudescence de la part de familles monoparentales, une augmentation des demandes liées à une aide à la garde mutualisée des enfants et une évolution de l'équipement des logements (mise en place de lave-linges, petits appareils ménagers, etc.). Adoma s'adapte pour apporter les solutions les plus adéquates. ●

La résidence sociale Michel-Bizot, située dans le XI^e arrondissement de Paris, offre 92 logements pour les jeunes actifs de 18 à 35 ans.



LE LOGEMENT DES JEUNES ACTIFS

5 500 jeunes sont logés chez Adoma, soit 10 % de la clientèle. Comme le montrent des études récentes à l'échelle nationale, 7 jeunes sur 10 sont aujourd'hui confrontés à des difficultés d'accès au logement.

Développer de nouvelles réponses aux besoins de ces publics est un objectif majeur du projet d'entreprise d'Adoma décliné dans le cadre de son Plan Stratégique du Patrimoine. Ainsi Adoma, premier opérateur du logement accompagné, se doit d'apporter une réponse concrète aux besoins des jeunes actifs qui constituent aujourd'hui 41 % des demandeurs de logement Adoma, soit la deuxième catégorie dominante de demandeurs.

Il s'agit de proposer une offre à tarifs compétitifs, adaptée à la mobilité des jeunes, implantée à proximité des bassins d'emploi et de formation, connectée aux transports, et ouverte sur les quartiers et les services. Cette offre doit être intégrée aux dynamiques territoriales, locales et métropolitaines, et aux réseaux d'acteurs, permettant à chaque jeune d'être soutenu dans ses parcours résidentiel et professionnel, principaux vecteurs de son autonomie.

Les expériences d'accueil des jeunes déjà conduites par Adoma et le renforcement de sa filière sociale pour mieux les accompagner, l'évolution des services proposés, couplés à des outils de communication innovants, constituent des atouts pour offrir ces réponses porteuses de mixité et de fluidité résidentielle.

À ce jour, 23 projets sont portés par Adoma pour la mise en œuvre de plus de 2 000 logements.

Suite p. 6 ●●●



Questions à...

SARAH, 22 ans
Résidence Jean-Jaurès, Paris XIX^e



« Sans ce logement, je n'aurais pas pu poursuivre mes études »

1

Quel est votre parcours ? Depuis combien de temps logez-vous chez Adoma ?

Je suis en dernière année d'école d'infirmière. Pour mes études, j'ai dû venir à Paris. Je travaille en tant que serveuse trois soirs par semaine, pour payer mes frais.

Je loge dans un studio meublé et équipé d'une résidence de jeunes travailleurs à Paris (XIX^e), depuis novembre 2015. C'est une véritable chance pour moi ; si je n'avais pas obtenu un logement à prix abordable, je n'aurais pas pu poursuivre mes études. Je n'ai pas eu besoin d'acheter de meubles, je me suis installée immédiatement. Je décors petit à petit. Ici, c'est maintenant chez moi !

2

Comment voyez-vous votre avenir ?

L'obtention de mon diplôme est proche ! Mon logement Adoma va me permettre de mener ensuite mon insertion professionnelle selon mes objectifs personnels.

Les accompagnatrices sociales m'informent de mes droits et m'aident dans les démarches. Je deviens adulte ! Des réunions collectives ont également lieu dans la résidence pour nous donner des informations relatives à la santé et l'emploi.

3

Connaissez-vous @doma Services ?

J'utilise la plateforme très souvent. J'y paie mon loyer et édite mes quittances depuis mon compte client. Tout est facilité ! Comme je finis tard, entre l'école et le travail, en effet, je ne peux pas me rendre tout le temps aux permanences de bureau. Cela m'aide beaucoup. Je reçois même des informations par SMS !



Une redevance sécurisante

L'insertion par le logement passe par un renforcement de l'accompagnement des résidents Adoma. Avec une redevance adaptée et l'accès aux dispositifs d'aides financières, chacun peut enfin accéder à son logement.

Spécificité du logement accompagné, la redevance mensuelle plafonnée dont s'acquittent les résidents d'Adoma est particulièrement sécurisante. À la différence du loyer en logement locatif social, la redevance comprend un forfait qui inclut le loyer, mais également les charges du logement ainsi que le mobilier et les services. Chez Adoma, tous les logements sont conventionnés à l'APL. Ainsi, en fonction de ses ressources, le résident ne s'acquitte que d'un reste à payer minime.

PROPOSER DES SOLUTIONS ET DES TARIFS ADAPTÉS

Soucieuse d'offrir des solutions de logement adaptées aux ressources de chacun, Adoma mène depuis quelques années une politique tarifaire volontariste adaptée aux territoires et aux produits proposés. Ainsi, une attention particulière est accordée aux

logements de petite surface et, depuis 2011, Adoma s'engage à limiter la revalorisation annuelle de ces redevances. Adoma veille aussi à ce que le « taux d'effort » du résident, à savoir la part de ses revenus consacrée à la redevance, ne dépasse pas 30 % du montant total de ses ressources.

**Adoma
mène depuis
quelques années
une politique
tarifaire
volontariste.**

Le montant de la redevance est également étudié en fonction des améliorations du bâti (réhabilitations), de l'offre et de la demande et des équipements du logement. Ainsi, ce sont plus de 2 850 nouveaux

logements autonomes et équipés que nous avons pu proposer à nos clients en 2015, et près de 4 000 sont d'ores et déjà prévus en 2016.

DÉVELOPPER DES AIDES INNOVANTES

Adoma œuvre aussi pour faciliter l'accès au logement et la solvabilisation de ses résidents en les accompagnant dans leurs démarches d'accès au droit commun et en mobilisant plusieurs leviers.

Par exemple, le LOCA-PASS, grâce à la borne Internet en partenariat avec Solendi, permet d'obtenir une avance gratuite pour le dépôt de garantie ainsi qu'une garantie de paiement pour les impayés.

Autre dispositif mis en place par Adoma : le prélèvement automatique plafonné qui permet au résident de moduler le montant de la redevance dont il doit s'acquitter, notamment en cas d'attente d'un versement APL.

Au niveau réglementaire, Adoma défend et impulse des dispositions tendant à préserver ou améliorer la situation financière des résidents : baisse de la TVA pour le secteur logement-foyers, éligibilité des résidences sociales aux tarifs sociaux de l'énergie (TSE)... ●



L'interview

JEAN-PAUL CLÉMENT,
Directeur général d'Adoma

« Notre entreprise doit avoir la capacité d'innover »

Il y a 60 ans, Adoma était créée pour loger les travailleurs migrants venus reconstruire notre pays. Comment ses missions ont-elles évolué ?

➤ Adoma loge plus de 74 000 personnes, dont près de 15 000 demandeurs d'asile. Au cours de ces dix dernières années, notre clientèle s'est progressivement diversifiée. Les résidents historiques ont vieilli et ne sont pas forcément retournés au pays, comme on le pensait. Ils sont plus de 24 000 aujourd'hui dans nos résidences. Isolés et exposés à des problèmes de santé, nous devons tout mettre en œuvre, en partenariat avec des opérateurs spécialisés, pour les prendre en charge et les accompagner. Mais d'autres situations de précarité frappent à nos portes : des jeunes en rupture, des travailleurs pauvres, des femmes seules avec ou sans enfant, des personnes en errance, des personnes ayant fui leur pays en guerre...

Apporter des solutions concrètes aux besoins des territoires.

Adoma doit donc s'adapter à ces nouvelles situations et renforcer l'accueil de familles, de jeunes en mobilité ou insertion professionnelle. Notre entreprise doit être capable d'innover et d'apporter des solutions concrètes aux besoins des territoires. Il nous faut travailler plus étroitement avec nos partenaires : élus, services de l'État, et l'ensemble de nos réservataires avec, au premier plan, Action Logement, pour répondre à leurs attentes et leurs exigences.

Adoma accueille de nouveaux publics : qui sont-ils et comment Adoma répond-elle à leurs besoins ?

➤ Plus de jeunes, de salariés, de femmes souhaitent aujourd'hui intégrer les résidences sociales d'Adoma. Nous devons répondre à cette mutation et nous adapter à leurs demandes en améliorant notre produit logement, en développant des outils de communication connectés et en veillant à la qualité des services au quotidien.

Mais nos publics ont souvent connu des parcours de vie chaotiques et se trouvent fragilisés par des ruptures familiales ou professionnelles. C'est pourquoi une filière sociale, composée de plus de 100 professionnels, a été mise en place pour les accompagner dans leurs démarches administratives et favoriser l'accès à leurs droits. Nos responsables de résidence participent également à leur insertion en étant à leur écoute au quotidien et en construisant une relation de confiance avec eux.

Enfin, et surtout, notre ambition collective est de pouvoir, dans le cadre de l'adossement au groupe SNI, dynamiser leur parcours résidentiel et leur assurer un relogement définitif.

Pourquoi fêter les 60 ans d'Adoma ?

➤ Il y a 10 ans la Sonacotra devenait Adoma, symbolisant une rupture avec l'habitant en foyer et la forte stigmatisation de ses résidents.

Aujourd'hui, avec des moyens nouveaux apportés par le groupe SNI, filiale à 100 % du groupe CDC, Adoma suit une feuille de route ambitieuse qui doit amener, en 2026, à la transformation de son parc en suppri-

mant toutes les petites chambres. Trois milliards d'euros d'investissement sont prévus. Adoma sera capable d'offrir des conditions de logement de qualité pour les jeunes, les familles monoparentales, les salariés, dans l'ensemble des territoires à forte demande, avec des redevances maîtrisées.

Demain, le groupe SNI et Adoma souhaitent s'engager avec détermination aux côtés de l'État pour contribuer à la résorption des nuitées hôtelières. Le projet « Hémisphère », en cours de finalisation, va permettre d'apporter une réponse concrète aux besoins croissants d'hébergement en proposant 10 000 nouvelles places d'accueil, sur l'ensemble du territoire. Ce projet s'appuie sur un montage financier innovant dans le cadre des investissements à impact social, en permettant une meilleure maîtrise de la dépense publique, tout en assurant un accompagnement social des personnes accueillies.

Adoma, c'est le premier opérateur du logement accompagné : il concentre plus de 45 % de l'offre nationale du secteur sur plus de 57 départements.

Mais c'est aussi le premier opérateur de l'État pour l'accueil de la demande d'asile en proposant près de 15 000 places d'hébergement, dans un partenariat de qualité avec le ministère de l'Intérieur, mais également avec le ministère du Logement avec près de 1 500 places pour les personnes démunies.

Le rôle essentiel que joue Adoma dans ces deux secteurs, la mobilisation au quotidien de ses 2 400 salariés, la réactivité des réponses apportées aux besoins et aux demandes étaient à souligner et à mettre en valeur pour cet anniversaire. ●



Le parcours résidentiel

S'adapter à la situation des résidents en les accompagnant lors de leur séjour en résidence sociale, c'est la mission d'Adoma dans le cadre du parcours résidentiel. Une offre complète pour encourager l'accès à un logement pérenne.



FLORA MODERNISER LE SUIVI DES RÉSIDENTS

Pour fluidifier le partage d'informations et optimiser l'accompagnement des résidents, Adoma a déployé, depuis janvier 2016, un nouveau système d'information, FLORA (Favoriser le Lien pour L'Orientation des Résidents et leur Accompagnement). Outil unique de suivi, FLORA permet le recensement de l'ensemble des actions collectives et individuelles déployées auprès des résidents (ateliers, recherche de logement, identification et accompagnement des ménages, prêts au relogement). FLORA constitue de fait un réel observatoire des besoins et des problématiques rencontrées par nos résidents.

Un tremplin ! Adoma accueille et accompagne au sein de ses résidences des personnes venant de structures d'hébergement ou qui rencontrent des difficultés ne leur permettant pas, temporairement, d'accéder à un logement autonome. Une redevance tout compris, une offre de services innovante et diversifiée, une présence quotidienne d'équipes de proximité et d'accompagnement : autant de réponses adaptées aux situations de chacun.

DES ÉQUIPES DÉDIÉES À L'ACCOMPAGNEMENT

Adoma a renforcé et structuré sa politique de développement social à partir d'un programme d'intervention sociale articulé autour de 5 thématiques : l'accès aux droits, la prévention santé, la vie sociale et la citoyenneté, l'insertion professionnelle, le parcours logement.

Cette offre de services, mise en œuvre avec les acteurs institutionnels et associatifs locaux, permet d'engager un accompagnement ciblé.

Cette offre de services, mise en œuvre avec les acteurs institutionnels et associatifs locaux, permet d'engager un accompagnement ciblé pour répondre aux besoins des personnes accueillies : lutte contre l'isolement, accès à l'emploi, accès à un logement pérenne. La mobilisation des partenaires est essentielle.

⬇️ **Adoma a signé une convention avec Efidis/Solendi**, afin de favoriser et d'accélérer l'accueil de jeunes actifs dans le parc locatif, de fluidifier le parcours résidentiel en favorisant la sortie des résidences sociales (logement temporaire) et de sécuriser l'accès au logement.



⬆️ **41% des demandes de logement réalisées en 2015** émanent de jeunes de moins de 30 ans.

Adoma a signé des conventions avec les acteurs de l'insertion, tels que l'UNCASS, la CNAV, mais aussi avec Action Logement et le groupe SNI, afin de mutualiser les expériences et compétences avec les ESH.

Aux côtés des responsables de résidence, qui assurent une mission centrale d'accueil, de veille et d'orientation, Adoma a créé en 2013 la fonction de Responsable Insertion sociale (RIS), qui vient renforcer les moyens de proximité, notamment pour l'accompagnement des situations les plus complexes. ●



L'interview

MARIE, 23 ans

Un parcours résidentiel réussi !

Quatre ans après son entrée chez Adoma, Marie a emménagé dans un logement locatif OSICA.

Comment êtes-vous arrivée chez Adoma ?

➤ Je vivais chez mes parents, mais suite à des tensions familiales après la naissance de mon enfant, nous avons été hébergés tous les deux dans un hôtel durant plusieurs mois. Les services sociaux de Corbeil-Essonnes m'ont orientée et aidée dans ma demande de logement en ligne chez Adoma. En août 2012, à 19 ans, j'entrais dans mon premier logement : un T1 bis (26 m²), confortable, meublé, équipé, et j'offrais à mon enfant notre « chez nous ». Mon loyer, avec charges comprises et avec l'APL déduite, était de 362 €. Mon compagnon vivait, lui, dans un foyer Adoma et travaillait en intérim.

Arrivée chez Adoma, comment s'est déroulé votre accompagnement ?

➤ À mon arrivée, j'ai été prise en charge par l'équipe (Responsable de Résidence et Responsable Insertion Sociale) qui m'a aidée dans la constitution des dossiers d'aides sociales. Quand mon compagnon m'a rejointe, le studio n'était plus adapté. En juillet 2015, nous nous sommes inscrits sur l'application informatique SYPLO (SYstème Priorité LOgement) et avons ainsi bénéficié de la loi DALO. Nous avons été en effet déclarés prioritaires pour un nouveau logement, plus grand. Grâce au partenariat d'Adoma, nous avons eu la chance d'obtenir un logement social chez OSICA (NDLR : filiale du groupe SNI). Nous y avons emménagé en mai 2016. L'équipe Adoma m'a accompagnée à chaque étape : constitution du dossier, visite du logement, signature du bail.

Comment voyez-vous l'avenir ?

➤ Aujourd'hui, nous sommes une vraie famille ! Nous logeons dans un T3 de 60 m² dans l'Essonne. Notre enfant a sa propre chambre et nous aussi. Notre loyer mensuel (hors charges) s'élève à 613 €, mais après versement de l'APL, il n'est plus que de 353 €. L'année dernière, j'ai suivi une formation de CAP pâtisserie. J'attends les résultats... J'ai travaillé dur, j'espère obtenir ce CAP pour trouver un emploi et me consacrer ainsi à ma passion ! J'ai bon espoir ! Et puis j'ai toutes les chances de mon côté maintenant pour réussir un défi de taille : assurer l'avenir de mon fils.

ESPACE client WEB

➤ **La dématérialisation de la relation client s'inscrit dans une tendance profonde d'évolution sociétale.** Elle répond également à un besoin légitime exprimé par une certaine partie de notre clientèle. C'est pourquoi, depuis le mois de juin 2016, Adoma propose à tous ses clients en résidence et foyer d'accéder à un espace personnel et sécurisé. Une fois son compte créé, le client a accès à un site simple et pratique lui permettant, en toute autonomie, de gérer et de visualiser l'état de son compte, de payer sa redevance en ligne, de télécharger sa quittance, redevance ou attestation de résidence, ou encore d'accéder à des informations pratiques, et ce, 7j/7 ; 24h/24.



Anticiper au plus près des besoins

Premier opérateur du logement accompagné à se doter d'une plate-forme de demande en ligne,

Adoma modernise ses services. L'entreprise s'appuie sur les nouvelles technologies pour répondre au mieux aux attentes de ses clients.

Dans le cadre du lancement de la demande de logement 100 % en ligne en juin 2014 depuis un formulaire accessible sur www.adoma.fr, les évolutions de la clientèle d'Adoma se dessinent de manière de plus en plus précise. Doté d'une plate-forme en ligne, Adoma est également précurseur en ma-

tière d'observatoire de la demande et des évolutions de la clientèle selon son profil. Ainsi, 41 % des demandes de logement réalisées en 2015 émanent des jeunes de moins de 30 ans, 34 % de femmes, et 56 % des demandeurs sont de nationalité française.

L'INSERTION PROFESSIONNELLE : UNE PRIORITÉ

Soutenir l'insertion des personnes logées s'impose à Adoma. Près de 40 % de la clientèle est composé d'actifs, occupant pour la plupart des emplois précaires, avec des revenus modestes.

C'est pourquoi Adoma s'engage de façon plus que volontaire auprès de ses publics pour soutenir leur insertion professionnelle et leur mobilité résidentielle. En s'appuyant sur l'implication de ses équipes et en mutualisant les initiatives élaborées localement avec les partenaires, un axe de réflexion nouveau se développe autour de l'insertion professionnelle pour favoriser l'accès au logement. Ainsi, un professionnel spécialisé dans l'insertion professionnelle vient de renforcer l'équipe siège chargée de l'accompagnement des résidents, afin de dynamiser cet axe de travail.



⬆ @adoma Services permet notamment aux clients d'accéder directement à leur compte, de payer leur loyer et télécharger leurs quittances.

“ Les jeunes actifs trouvent dans la résidence sociale Michel-Bizot, la place qu'ils méritent dans notre ville.
CATHERINE BARRATI-ELBAZ,
maire du XII^e arrondissement de Paris



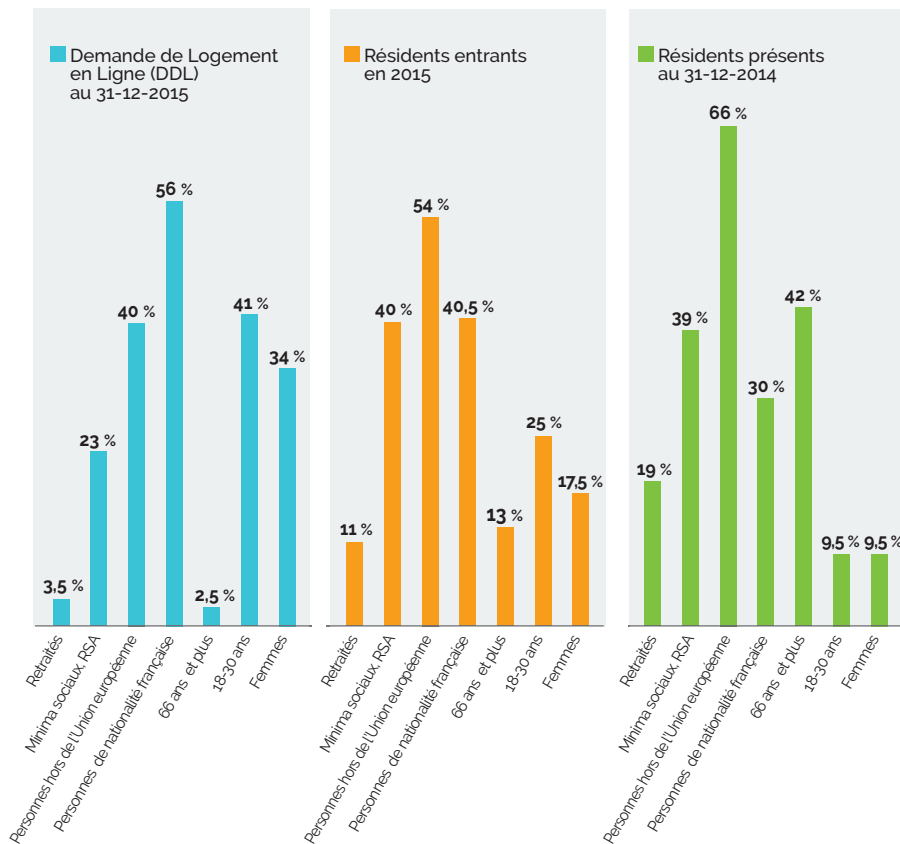
RÉPONDRE AUX ATTENTES PAR LES NTIC

Cette mutation importante, déjà amorcée depuis quelques années, a été clairement confirmée depuis l'utilisation des nouvelles technologies dans le processus de demande de logement. L'évolution de la demande de logement s'inscrit dans une stratégie digitale globale dans laquelle Adoma s'investit pleinement. En effet, l'entreprise a axé sa stratégie vers l'accès aux nouvelles technologies, gage d'une insertion totale et d'une offre de services innovante. C'est ainsi que, depuis 2012, elle propose à ses résidents de régler leur redevance en ligne, ce service numérique venant d'être enrichi d'un espace client personnel complet (voir encadré p. 10). Adoma a également mené de nombreuses expérimentations : proposition de wifi dans les logements à des conditions adaptées, offre de parkings intelligents, réseau social de voisinage, etc. Ces nouveaux services sont développés ou testés pour répondre toujours mieux aux demandes de notre clientèle.

Autre axe d'amélioration au bénéfice de tous les résidents, Adoma, en partenariat avec la CNAF, s'est inscrite dans le dispositif Ideal (Intégration dématérialisée à la demande d'aide au logement). Ainsi, pour tout nouvel entrant, la demande d'APL est dématérialisée et réalisée par nos Responsables de Résidence. Elle est effectuée lors de l'entrée dans le logement avec le responsable de résidence. Un gain de temps et une prise en charge appréciables. Cette nouvelle offre de services dessine les contours de la relation client de demain. ●



ZOOM SUR LA DEMANDE DE LOGEMENT EN LIGNE (DDL) : LES ENTRANTS ET LES PRÉSENTS



Ils viennent d'entrer chez Adoma

Une enquête de satisfaction a été menée d'avril 2015 à mars 2016 auprès des nouveaux résidents entrant dans un logement Adoma.



1. LA DEMANDE DE LOGEMENT EN LIGNE ILS APPRÉCIENT...



89,9%
la demande
de logement
réalisée
en ligne



91,7%
le suivi
de la demande
de logement
par SMS ou mail

2. À LEUR ENTRÉE ILS APPRÉCIENT...

96%

l'accueil
de l'équipe
de la résidence



3. LE LOGEMENT ILS SONT SATISFAITS...



74,4%
de la qualité
du mobilier
et
des équipements
de la cuisine



88,5%
de leur logement
(studio)

4. LES SERVICES ILS SONT SATISFAITS...

93%

de l'accompagnement
Adoma qu'ils reçoivent
pour les aides au logement



90%
des services
proposés
par Adoma

LA CLÉ/Les cahiers thématiques – **Directeur de la publication** : Jean-Paul Clément, directeur général – **Rédaction** : Communication Adoma, Direction de la Gestion Locative et Sociale – **Contact** : Tél. : 01 40 61 44 49 – **Conception** : UNÉDITE – **Impression** : imprimerie Baylon Villard – **Crédits photos** : Sylvie Dupic, Valérie Gaillard, Tim Platt, Florence Brochoire, Eugénie Médoc, Benjamin Ségura, Willy Vainqueur – **Tirage** : 7 000 ex. – **ISSN** : 2431-3831 - 143X – **Adoma** : 42, rue Cambronne 75015 Paris. www.adoma.fr