

1

MANIFESTE

2

**2017
CHEZ ADOMA**

4

INTERVIEW CROISÉE

Jean-Paul Clément,
Directeur général
Patrick Doutreligne, président
du Conseil d'Administration

8

LE LOGEMENT ACCOMPAGNÉ :

LOGER POUR CONSTRUIRE ET RECONSTRUIRE

22

L'HÉBERGEMENT ACCOMPAGNÉ :

RÉPONDRE À L'URGENCE ET
ORIENTER DANS LA DURÉE

36

LA RÉORGANISATION D'ADOMA :

NOTRE PRÉSENCE RÉGIONALE

38

LES HOMMES ET LES FEMMES D'ADOMA :

TOUS MOBILISÉS AUTOUR DE L'INCLUSION

42

**RÉSULTATS
FINANCIERS**

44

**L'ACTION D'ADOMA
EN CHIFFRES**

45

**ADOMA AU COEUR
DES TERRITOIRES**



MANIFESTE

Adoma, partenaire privilégié de l'Etat et de la Caisse des Dépôts, est le premier opérateur français de logements français très sociaux.

Avec plus de 88 000 personnes logées ou hébergées, plus de 71 000 logements et 2 855 collaborateurs, Adoma a su depuis 60 ans, en combinant savoir-faire dans le domaine immobilier et accompagnement social, s'imposer comme un acteur essentiel de la solidarité.

Le concept d'habitat inclusif figure au centre des préoccupations d'Adoma. L'insertion par le logement est son leitmotiv et celui de ses salariés. Ses résidents sont des personnes aux parcours complexes, souvent victimes de la solitude et d'accidents de la vie. L'enjeu est de mettre ces gens à l'abri ; de leur rendre quiétude et dignité ; de leur offrir un toit pour répondre à un besoin essentiel de sécurité et de confort et leur permettre ensuite de se reconstruire.

Depuis sa création en 1956, Adoma a profondément évolué en innovant sans cesse davantage pour s'adapter aux besoins des personnes accompagnées. En outre, le foyer a été remplacé par la résidence sociale, et la notion de « logement passerelle » a été instituée. Le digital, pour offrir une meilleure qualité de services s'est imposé et la mixité a été encouragée. Bien plus qu'un pourvoyeur de logement ou d'hébergement, Adoma a affirmé sa dimension « accompagnement » au service de la réussite des parcours d'insertion des personnes.

L'un des principaux piliers de cette politique d'inclusion est l'accompagnement, véritable cœur de métier de l'entreprise. Avec 600 collaborateurs issus de l'ingénierie sociale, Adoma tend la main aux plus démunis pour qu'ils bénéficient à un accès plein et entier à la citoyenneté.



CHEZ ADOMA

Propriétaire et gestionnaire, Adoma propose **78 225 lots**, toutes activités confondues

L'EXPOSITION ADOMA FAIT SON TOUR DE FRANCE

LOGEMENT

71 804

logements répartis sur
676 sites

3,4

milliards d'investissement
pour l'amélioration du parc

63 161

personnes logées

79,5 %

de taux de satisfaction
clientèle



2 599

logements mis en
service en 2017



Après avoir organisé en 2016 à Paris une exposition photographique relatant 60 ans d'existence au service de toutes les solidarités, Adoma est allée à la rencontre de ses partenaires et du grand public partout en France. Les visiteurs ont pu y retrouver la chronologie des temps forts qui ont jalonné l'histoire de l'entreprise, témoignages de l'évolution de sa clientèle et de ses métiers.

HÉBERGEMENT

25 081

places

réparties dans des centres
d'hébergement, des foyers
et des résidences.

+ 40 %

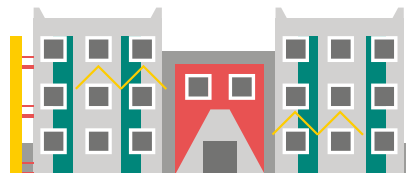
d'augmentation
des capacités d'accueil
par rapport à 2016

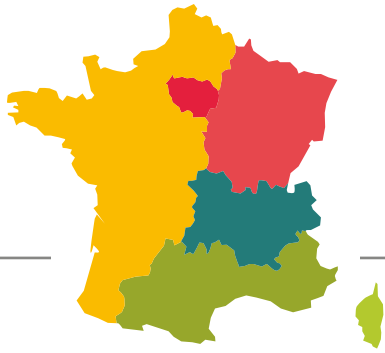
7 716 PLACES

ATTRIBUÉES À ADOMA DANS
LE CADRE DU PROJET HÉMISPHERE

Pour résorber les nuitées hôtelières, le groupe SNI et Adoma ont proposé une solution inédite en réponse à deux appels d'offres lancés par les ministères de l'Intérieur et du Logement, avec la création du fonds à impact social Hémisphère.

Objectif : racheter et réhabiliter des hôtels et, à terme, ouvrir **10 351 places** d'hébergement accompagné et de mise à l'abri.

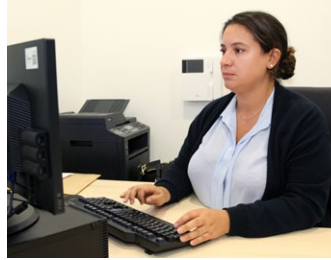




UNE RÉORGANISATION TERRITORIALE POUR PLUS DE PROXIMITÉ

En 2017, Adoma s'est adaptée à la nouvelle carte des régions administratives pour une implantation au plus près des réalités du terrain. Elle a en outre créé une nouvelle direction d'Établissement Nord & Atlantique au cœur des Hauts-de-France, troisième région de l'Hexagone.

UN RECOURS ACCÉLÉRÉ À LA DIGITALISATION



2017 a été marquée par le lancement de trois logiciels de gestion et de suivi clientèle : Agora 3.0, Flora, pour les résidents (pôle Logement accompagné), et Hélios pour les personnes hébergées (pôle Hébergement accompagné). Ces systèmes d'information constituent de véritables observatoires. Ils offrent à Adoma et à ses collaborateurs des avantages inédits combinant gain de temps, réactivité, transparence.

UNE CONVENTION NATIONALE DE SÛRETÉ POUR GARANTIR LA SÉCURITÉ DE TOUS

Pour garantir au mieux le vivre-ensemble dans ses logements, Adoma place les questions de sécurité au cœur de ses préoccupations. En 2017, elle a signé une convention nationale avec la police et très prochainement pour la gendarmerie. Elle étend le partenariat existant à l'ensemble des entités du groupe SNI et permettra le déploiement d'un schéma directeur de sûreté autour d'axes prioritaires.

2 855
COLLABORATEURS



167
JEUNES
VOLONTAIRES DU
SERVICE CIVIQUE
accueillis en 2017

UNE DÉMARCHE ÉNERGÉTIQUE FORTE

Adoma, qui fait de la transition énergétique un levier d'inclusion sociale, a multiplié les actions pour améliorer le confort thermique de ses habitants tout en maintenant sa capacité d'investissement. Elle a aussi généralisé l'intéressement des prestataires d'entretien des chaufferies aux économies d'énergie.

UN RENFORCEMENT DU PARCOURS RÉSIDENTIEL

Adoma dresse des ponts vers le milieu ordinaire : en 2017, plus de 47 % des sortants ont eu une période de recherche de moins de 12 mois. Parmi ceux qui ont bénéficié d'un accompagnement dans leur recherche, 19,4 % ont été accompagnés par Adoma ou par son biais.



Patrick Doutreligne



Jean-Paul Clément

Interview croisée de Jean-Paul Clément, Directeur général d'Adoma et de Patrick Doutreligne, président du CA d'Adoma

« NOUS PENSONS NOS STRUCTURES AU PRISME DE L'ÉVOLUTION DE LA SOCIÉTÉ ET DES BESOINS »

QUEL BILAN FAITES-VOUS DE L'ANNÉE 2017 ?

Jean-Paul Clément : Notre objectif central est de tenir le rythme de production de logements, 4 000 par an, et de transformer les anciennes chambres, de taille réduite, en studettes d'une vingtaine de mètres carrés. Dans notre plan stratégique pour le patrimoine (PSP), nous nous sommes dotés de 3,4 milliards d'euros d'investissement d'ici 2026 pour mener ce projet à bien.

Patrick Doutreligne : En 2017, nous avons tenu le rythme sur les transformations et, au-delà, avons accéléré la cadence. En 2019, près de 60 % de notre parc « Logement accompagné » sera constitué de logements autonomes.

« Pour mener à bien notre mission, l'insertion par le logement, nous nous appuyons sur une double logique de long terme et d'adaptation ».

Patrick Doutreligne, président du Conseil d'Administration d'Adoma

« Notre objectif central est de tenir le rythme de production de logements, 4 000 par an, et de transformer les anciennes chambres, de taille réduite, en studettes d'une vingtaine de mètres carrés ».

Jean-Paul Clément, Directeur général d'Adoma

Jean-Paul Clément : Le fait le plus marquant de l'année est certainement le projet Hémisphère. Il s'agit d'une réponse conjointe adressée avec le groupe SNI à deux appels d'offres lancés par les ministères de l'Intérieur et du Logement pour résorber les nuitées hôtelières. Nous avons été choisis car nous avons anticipé le sujet avec une réponse à la fois quantitative et qualitative déjà prête et organisée, sur presque tout le territoire. Notre solution, qui repose sur la création d'un fonds à impact social, nous a attribué plus de 7 700 places et conféré une immense avance par rapport à nos objectifs.

Par ailleurs, Adoma, premier opérateur national pour l'accueil des demandeurs d'asile, a vu son action et son engagement renforcés en 2017 avec la gestion de nouveaux dispositifs tels que les PRAHDA* ou les CARA**. Pour 2026, nous nous étions fixés d'ouvrir 25 000 chambres d'hébergement. Aujourd'hui, ce nombre est atteint puisque nous disposons d'ores et déjà de 25 500 places. En un an, nous avons gagné huit ans.

Patrick Doutreligne : Plus largement, en 2017, nous avons impulsé des développements, intégré des nouvelles données, répondu à des appels d'offres. Ce qui est remarquable, c'est que si nous avons mené de nombreux nouveaux projets, nous avons veillé à créer un équilibre entre maintenance et développement. Rien n'a été réalisé au détriment de l'ancien.

COMMENT QUALIFIERIEZ-VOUS L'ACTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ?

Patrick Doutreligne : Plus de 42 % des parts d'Adoma appartiennent à l'État, représenté par quatre ministères.

L'enjeu de l'action du Conseil d'Administration d'Adoma est de trouver le juste équilibre entre les contraintes et les sollicitations des pouvoirs publics ainsi que la prise en compte des problématiques de nos équipes. En se trouvant à mi-chemin entre les deux, il bénéficie de la présence des représentants de l'État, ce qui permet un circuit court avec les ministères. Cela lui offre la possibilité de déployer une action gestionnaire de mise en œuvre des politiques publiques adaptée aux réalités du terrain, gage de réactivité et de disponibilité. Ces deux qualités sont particulièrement essentielles dans le contexte de la crise migratoire que nous connaissons puisqu'Adoma est le premier opérateur appelé pour trouver des centres d'accueil et des places.

Jean-Paul Clément : Ce mode de fonctionnement du Conseil d'Administration nous permet aussi d'intégrer de façon réactive les évolutions de la législation des dispositifs légaux et réglementaires, sur le volet asile et sur celui du logement.

* PRAHDA : Programme d'accueil et d'hébergement des demandeurs d'asile.

** CARA : Centre d'aide au retour accompagné.

COMMENT TRAVAILLEZ-VOUS ENSEMBLE, EN TANT QUE DIRECTEUR GÉNÉRAL ET PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ?

Patrick Doutreligne : C'est un binôme qui fonctionne bien ! Notre volonté est d'aller toujours à l'essentiel. Notre efficacité repose sur un partage de valeurs qui nous met d'accord sur les objectifs à atteindre.

Jean-Paul Clément : Nous terminons bientôt trois ans de duo durant lesquels nous avons fait évoluer le Plan à Moyen Terme (PMT) quatre fois, pour lui donner une lecture toujours plus précise. Nous avons mené des actions de développement, d'amélioration de la qualité ou encore d'assainissement du climat social dont nous sommes satisfaits. Notre force est d'avoir supprimé les frontières entre Président et Directeur général tout en respectant nos champs et nos fonctions.

EN QUOI ADOMA CONTRIBUE À LA CONSTRUCTION D'UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE ?

Patrick Doutreligne : Pour mener à bien notre mission, l'insertion par le logement, nous nous appuyons sur une double logique de long terme et d'adaptation. Nous ne concevons plus de résidences spécialisées pour répondre à un sujet spécifique. Notre parc en construction ou en réhabilitation répond à l'évolution des populations, caractérisée notamment par une augmentation du nombre de jeunes couples ou de personnes avec enfant. Face au prix du foncier, à la rareté des terrains ou encore aux prix de la construction, nous construisons pour 50 ans. En témoigne par exemple l'inauguration en 2017 de 165 logements autonomes et confortables à Trappes, en lieu et place d'un ancien foyer de travailleurs migrants. La résidence, connectée à la gare de la ville, accueille prioritairement les résidents de l'ancien foyer en cours de démolition. Au fur et à mesure des départs, elle s'ouvrira à des familles monoparentales, des couples sans enfant, des jeunes en insertion professionnelle.

Jean-Paul Clément : En effet, nous pensons nos structures au prisme de l'évolution de la société et des besoins. Depuis 15 ans, les foyers historiques de la Sonacotra font l'objet d'une profonde réhabilitation. Au sein des structures, nous encourageons la mixité ethnique et le mélange des publics, nous tissons des liens avec la société. Nous luttons contre l'exclusion, accompagnons les personnes et veillons à construire de nouveaux établissements proches des bassins d'emploi, connectés aux villes, aux commerces, aux transports.

« Notre enjeu est d'être au plus près de nos clients, pour s'occuper des autres, et de nous rapprocher des bassins d'emploi pour que les moins fortunés puissent avoir un toit. La réorganisation est aussi un moyen d'adapter nos structures pour plus d'autonomie et cohérence avec les structures existantes ».

Jean-Paul Clément, Directeur général d'Adoma

« Ce qui est remarquable, c'est que si nous avons mené de nombreux nouveaux projets, nous avons veillé à créer un équilibre entre maintenance et développement. Rien n'a été réalisé au détriment de l'ancien ».

Patrick Doutreligne, président du Conseil d'Administration d'Adoma

Au-delà, notre force d'adaptation réside dans de nombreux autres endroits. En 2017, l'on peut citer notre réorganisation ou les outils digitaux que nous avons déployés pour mieux suivre les dossiers et communiquer sur le travail réalisé ou encore nous offrir des process plus fluides, moins d'arbitraire et une meilleure organisation.

QUEL EST L'ESPRIT QUI PRÉSIDE À CETTE RÉORGANISATION TERRITORIALE D'ADOMA ?

Patrick Doutreligne : Notre enjeu est d'être au plus près de nos clients, pour s'occuper des autres, et de nous rapprocher des bassins d'emploi pour que les moins fortunés puissent avoir un toit. La réorganisation est aussi un moyen d'adapter nos structures pour plus d'autonomie et cohérence avec les structures existantes.

Jean-Paul Clément : Elle nous permet également, dans le contexte de la réforme territoriale, de nous rapprocher des lieux de pouvoirs. Dans cet esprit, en 2017, nous avons créé une nouvelle direction d'Établissement Nord & Atlantique au cœur des Hauts-de-France, troisième région de France. Nous avons également déménagé le siège de l'Établissement à Lille pour y mettre en œuvre le Plan Stratégique de la Métropole européenne.

POURQUOI ADOMA S'EST-ELLE AINSI ENGAGÉE AUPRÈS DE L'ÉTAT POUR RECRUTER DE JEUNES VOLONTAIRES AU SERVICE CIVIQUE ?


Jean-Paul Clément : Cette action, qui consiste à tendre la main à des jeunes qui ont parfois des accidents de parcours, a apporté beaucoup de fraîcheur et prend tout son sens au regard de nos valeurs. Nous avons recruté plus de 160 personnes en 2017 qui ont énormément apporté à nos résidents et à l'ensemble d'Adoma. Ce fut une superbe expérience. Nous sommes repartis sur trois ans et en sommes ravis.

QUELS SONT LES PROCHAINS DÉFIS ET PERSPECTIVES D'ADOMA ?

Jean-Paul Clément : Je ne crois pas aux météo longues, c'est pourquoi notre prochain cap est de trois ans. Nous sommes tout entiers mobilisés pour tenir le rythme de nos productions de logements. Pour offrir un toit et la quiétude auxquels tout un chacun a légitimement le droit, nous continuerons à miser sur le professionnalisme et sur la qualité architecturale, en veillant à offrir des logements et hébergements agréables, modernes et connectés aux villes tout en respectant l'environnement. Au-delà, notre enjeu est de continuer à accompagner les politiques publiques pour offrir un toit à ceux qui n'en ont pas, comme nous le faisons depuis 1956.

Patrick Doutreligne : Notre cœur de métier étant le logement, il s'agit de stabiliser et de conforter l'hébergement et, au-delà, de toujours davantage intégrer l'évolution de la société et des besoins dans notre offre, en déployant des solutions innovantes au profit de nos résidents et hébergés.



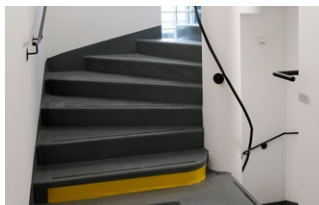


RÉSIDENCE BELLEVUE À BEAUSOLEIL (ALPES-MARITIMES)

*Arrivé travailleur immigré en foyer
et désormais résident senior,
monsieur M. Ben Amara a vécu
l'évolution en résidence sociale.
Il y a vu le développement de
l'accompagnement personnalisé
avec la mise en œuvre de solutions
adaptées aux problématiques des
différents publics.*

LE LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

LOGER POUR CONSTRUIRE ET RECONSTRUIRE



opérateur national
 du logement accompagné

71 804

logements répartis sur

676

sites

Une présence dans

71

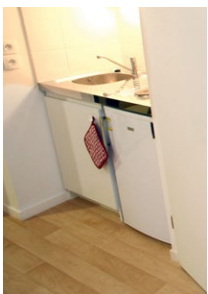
départements

Et dans les **13 régions administratives**

LE LOGEMENT, PREMIER VECTEUR D'INCLUSION

Adoma le sait bien depuis sa création en 1956 : un logement est bien plus qu'un toit. C'est le point de départ pour rebondir, s'intégrer par le travail ou la formation, s'ancrer dans une collectivité, s'ouvrir aux autres et assumer pleinement ses droits et devoirs de citoyens. Couples avec ou sans enfants, familles monoparentales, travailleurs pauvres, jeunes actifs précaires, étudiants, personnes touchant les minima sociaux, chômeurs, retraités... à tous ces publics qui ne cessent d'évoluer, Adoma propose des logements et un accompagnement adaptés.

Sa raison d'être : permettre à chacun de gagner en autonomie et de trouver une place – sa place. C'est pour servir cette ambition que l'entreprise ne cesse d'investir sur tout le territoire, dans un parc de logements de qualité et conforme aux réels besoins des habitants. Tandis que ses équipes tissent au quotidien une relation client fondée sur la confiance et le professionnalisme pour favoriser l'inclusion dans la société.



DES LOGEMENTS DE QUALITÉ POUR TOUS

Adoma a définitivement tourné la page des chambres des anciens foyers Sonacotra. Résolument engagée dans une dynamique de rénovation et de construction, l'entreprise développe une offre des logements associant qualité de vie et autonomie.

UN PATRIMOINE EN PROFONDE TRANSFORMATION

En 2017, le patrimoine d'Adoma a continué d'évoluer pour offrir aux habitants des logements modernisés et adaptés. Grâce à son **Plan stratégique du patrimoine (PSP) 2012-2026**, Adoma s'est dotée d'une maîtrise d'ouvrage toujours plus dynamique, s'appuie sur une filière maintenance efficace et livre chaque année de nouveaux logements. 2017 n'a ainsi pas dérogé à la règle avec une intensification notable des efforts pour rénover le parc, les investissements passant à 3,4 milliards d'euros pour les 15 années du PSP.

Adoma mène donc à bon rythme les opérations de démolition-reconstruction et de réhabilitation de foyers qui visent **un objectif de 55 % de logements autonomes d'ici 2019 sur l'activité logement accompagné**.

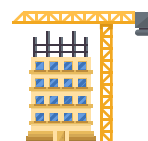
L'entreprise poursuit par ailleurs l'optimisation du parc existant, prévoyant notamment un investissement de **555 millions d'euros sur les 15 années du PSP** pour les grosses réparations ou le gros entretien. À cela s'ajoute la création de 1 154 logements grâce à l'optimisation des surfaces non utilisées ou par la transformation de logements d'entreprise (29 millions d'euros).

Adoma a également poursuivi son **développement sur les territoires porteurs**. Elle a ainsi mis en place une stratégie patrimoniale ciblée sur les Comités territoriaux de Bassins de l'emploi (CTBE). Elle prévoit dans ce cadre de construire, acquérir ou prendre en gestion 10 649 logements autonomes d'ici 2026.



3,4 MILLIARDS
d'investissement pour
l'amélioration du parc

+ 289 M€
par rapport à
l'actualisation
précédente



86 000
logements
dont **25 000 places**
d'hébergement
d'ici 2026

100 %
des anciennes chambres
traitées d'ici 2026



Portée par ce plan stratégique ambitieux, Adoma sera en mesure d'ici 2026 de traiter près de 100 % des anciennes chambres pour proposer à la place des logements d'une ou deux pièces (voire plus de manière exceptionnelle), meublés, confortables et abordables. Et ce, tout en compensant les pertes de capacités engendrées par les opérations de renouvellement. Sur la première période du PSP (2012-2016), **Adoma a déjà réalisé le traitement de 13 379 chambres**, en majorité de moins de 7,5 m².

UNE STRATÉGIE ÉNERGÉTIQUE GLOBALE

Adoma fait de la transition énergétique un outil d'inclusion sociale. Pour maintenir ses ressources économiques et sa capacité d'investir tout en améliorant le confort thermique des habitants, elle déploie une démarche énergétique volontariste. Adoma vise ainsi la **certification Haute Qualité Environnementale (HQE)** pour le parc en construction. Pour celui existant, elle a pour ambition de diminuer les émissions de gaz à effet de serre et d'économiser l'énergie consommée. Dans le cadre de son **plan EKODENERGY**, intégré au Plan Stratégique de son Patrimoine, Adoma a ciblé les 91 résidences les plus énergivores pour engager des travaux à hauteur de 65 millions d'euros. En parallèle, elle aura d'ici 2026 investi 68 millions d'euros pour rénover thermiquement 193 autres résidences. Ce plan a été l'occasion de développer une meilleure isolation, de changer le système de chauffage, de lancer une étude d'appoint solaire, ou encore de mettre en place des équipements économisant l'eau chaude sanitaire.

Pour compléter cet investissement, Adoma a renforcé **le suivi des consommations réelles** et déployé massivement **des équipements économes** (éclairage et électroménager basse consommation). Elle a également poursuivi la sensibilisation des occupants aux éco-gestes via la distribution de leaflets et une campagne d'affichage. En complément, toute consommation d'eau dépassant le forfait journalier prévu se voit facturée. Misant sur l'effort collectif, Adoma a aussi généralisé **l'intéressement des prestataires** d'entretien des chaufferies aux économies d'énergie.

Parallèlement, afin de réduire la facture énergétique, elle a saisi l'occasion de l'ouverture à la concurrence des opérateurs pour **renouveler ses marchés** de gaz et d'électricité à des prix plus compétitifs. Elle a par ailleurs valorisé ses travaux grâce à un dispositif d'économie d'énergie mutualisé avec SNI – une démarche qui lui a permis de dégager 16 millions d'euros de ressources depuis 2011.

Avec l'ensemble de ces actions, **Adoma vise en 2026 une consommation moyenne de son parc à 150 kWh/m²/an** contre 237 kWh/m²/an aujourd'hui ainsi que 6 millions d'euros d'économies.

Enfin, parce que la précarité énergétique fait également partie de ses combats, 40 125 habitants de 393 résidences sociales ont pu bénéficier en 2017 des tarifs sociaux de l'énergie (TSE).



68 M€

investis dans des
travaux d'amélioration
thermique

6 M€

d'économie escomptée
sur la facture
énergétique d'ici
2026

« C'est une satisfaction de voir l'aboutissement d'un beau projet architectural et social tel que la résidence "Les Alizés" à Trappes. Je ressens une très grande fierté d'avoir pu le soutenir et je souhaite une belle vie à cette résidence sociale, qu'elle aide de nombreuses personnes dans leur stabilisation vers un logement pérenne. »

Carole Dabrowski,

Chef de service habitat et rénovation urbaine,
Direction départementale des territoires des Yvelines (78)



GARANTIR LA SÉCURITÉ DE TOUS

Pour garantir le vivre-ensemble, la sécurité figure au cœur des préoccupations d'Adoma. Afin d'assurer la tranquillité et le bien-être des habitants et de ses collaborateurs, elle s'est engagée à tout mettre en œuvre pour réduire les dégradations, les nuisances, les incivilités et les actes de malveillance au sein de son parc. Depuis 2011, elle a ainsi déployé **un schéma directeur de sûreté** qui a fait ses preuves et sera élargi à l'ensemble des entités du groupe CDC-Habitat. Ce dispositif définit des actions clés. Par exemple, dans chaque établissement est présent un **coordonnateur sécurité**, sous l'autorité du Directeur de la Sûreté. Il accompagne au quotidien les équipes et fait le lien avec les acteurs institutionnels (police, gendarmerie, services de renseignement) et privés (société de gardiennage, etc.).

Adoma a également mis en place **un outil de recensement des déclarations de malveillance**, mis à jour en 2017, ainsi qu'une liste des sites considérés comme prioritaires afin d'apporter une réponse ciblée et durable. Une **convention nationale pour renforcer le partenariat avec la police** a par ailleurs été signée. En parallèle, chaque collaborateur d'Adoma bénéficie désormais d'une **protection aggravée** grâce à la reconnaissance de leur qualité de « chargé de mission de service public ». Un dispositif d'accompagnement et de suivi a aussi été créé pour venir en aide aux salariés victimes d'une agression.

Et pour garantir le même niveau de sécurité à tout moment, un **numéro d'astreinte national** a été activé afin de mettre en relation les résidents ou les intervenants externes avec un cadre Adoma y compris les nuits et les week-ends.



- 3 À 4 %

de déclarations de malveillance par an

depuis la mise en place du schéma directeur de sûreté

5M€ / AN

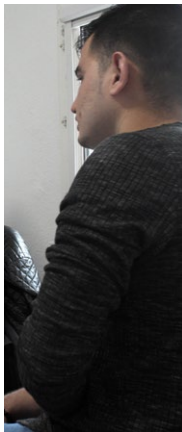
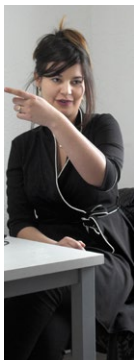
de budget pour les sociétés de gardiennage externes intervenant de manière ponctuelle ou récurrente

« C'est toujours un grand plaisir d'inaugurer une résidence comme "Mulhouse" au Havre et d'assister à l'aboutissement réussi d'un projet de qualité dans le cadre du logement social. »

Magaly Chapey,

Secrétaire général de la sous-préfecture du Havre





À gauche, François-Xavier PENICAUD, Conseiller régional Auvergne Rhône-Alpes, à droite, Gilbert DELEUIL, sous-préfet chargé de mission auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes



63 161

personnes logées

79,5 %

de taux de satisfaction
des clients en 2017

86,9 %

de taux de satisfaction
concernant la qualité
de la relation avec
Adoma

85,2 %

de taux de satisfaction
concernant les services
proposés par Adoma

L'enquête de satisfaction réalisée par le prestataire
Aviso s'est déroulée du 5 au 19 septembre 2017
auprès d'un échantillon représentatif de 3 303
résidents.

INNOVER POUR L'HUMAIN ET LE CITOYEN

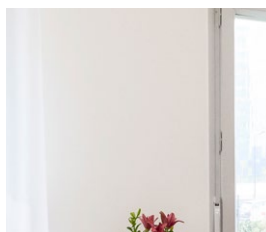
Face à une forte hétérogénéité des publics, pour répondre à la clientèle traditionnelle aujourd'hui vieillissante et à de nouveaux résidents plus jeunes, Adoma développe un accompagnement centré sur l'humain et la citoyenneté tout en faisant évoluer ses services vers la dématérialisation.

BIEN CONNAÎTRE LES RÉSIDENTS POUR CIBLER SON ACTION

Depuis sa création en 1956, le profil des résidents a évolué et Adoma n'a eu de cesse d'adapter ses services pour jouer pleinement son rôle de moteur de leur inclusion. Aujourd'hui, Adoma accompagne majoritairement des personnes de nationalité hors Union européenne (66,3 % de sa clientèle, pour 30,1 % de Français). Sur les **59 773 personnes logées**, une majorité connaît une situation de grande précarité. **40 % ont plus de 60 ans, 39 % bénéficient des minimas sociaux et 9,6 % recherchent un emploi.**

En 2017, deux types de profils sont néanmoins en nette augmentation : **les jeunes de 18 à 30 ans et les femmes représentent actuellement 11,2 % et 11 % de la clientèle mais 29,7 % et 19,3 % des entrants.**

Les pensions de familles, destinées aux personnes en situation de grande exclusion, accueillent un public majoritairement masculin (74 % des résidents sont des hommes), allocataires des minimas sociaux pour 73 %, et de nationalité française pour 82 %.



UN ACCOMPAGNEMENT POUR TOUS LES PUBLICS

Face à la vulnérabilité grandissante des personnes accueillies et pour mieux accompagner ses résidents, Adoma s'est dotée d'une véritable stratégie en renforçant ses moyens de proximité. En 2013, elle a lancé **@doma Services**, une offre complète garante de services pratiques, de lien renforcé avec les équipes et d'accompagnement vers un exercice plein et entier de la citoyenneté.

Dans ce cadre, pour faciliter la vie quotidienne de ses résidents, Adoma offre des **services au quotidien** qui se déclinent en trois activités : **la maintenance**, assurée par 381 collaborateurs en charge du bon fonctionnement du logement, **la fourniture** des draps ainsi que le mobilier. Adoma propose aussi des prestations complémentaires en option comme une laverie automatique (383 en 2017), un service de fourniture de linge de toilette, le ménage du logement qui peut être effectué sur demande par un professionnel ou encore l'accès à Internet.

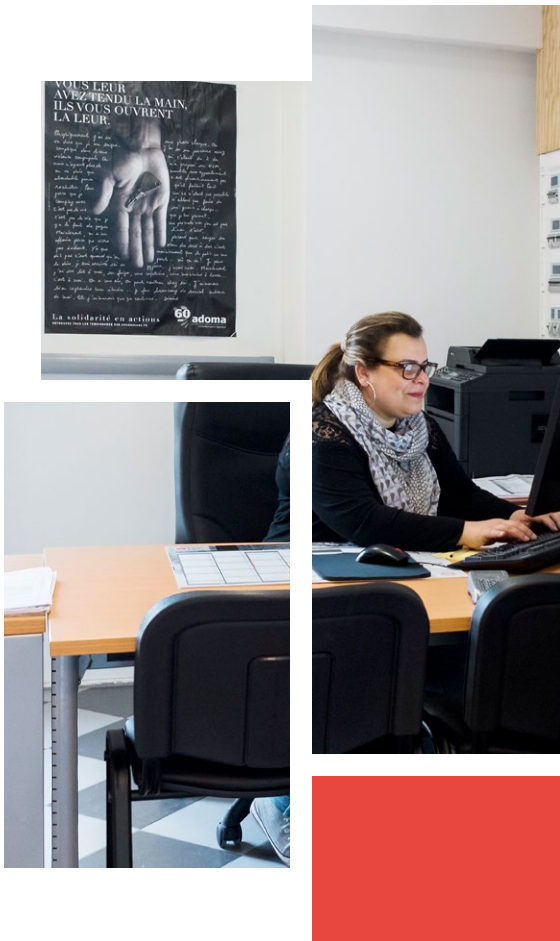
Les services de relation client, quant à eux, garantissent un lien de qualité entre Adoma et ses résidents. Ils reposent sur un **accompagnement humain** assuré par la présence au quotidien de 367 responsables de résidences travaillant en équipe avec la maintenance et sur une astreinte téléphonique assurant une continuité des prestations essentielles en cas d'urgence. Les résidents étant de plus en plus connectés (53,4 % des clients disposant d'un accès Internet en 2017 contre 26 % en 2013), Adoma investit également dans des **outils de communication dématérialisés**. Les SMS permettent dorénavant un partage de l'information en temps réel, tandis qu'**@doma Services** offre un espace web protégé et personnel aux 3768 clients inscrits fin 2017. Il propose des services en ligne comme le paiement de la redevance, l'accès à des documents personnels comme l'avis d'échéance, la quittance et des informations pratiques.

Pour mieux orienter ses actions et répondre au plus près des besoins de ses publics, Adoma mène chaque année trois enquêtes de satisfaction. L'une, annuelle, concerne tous les résidents, la seconde se concentre sur les nouveaux entrants et la troisième sur les sortants.



80,9 %
de taux de satisfaction
des nouveaux résidents
entrants

74 %
de taux de satisfaction
des résidents sortants



UN « ACCOMPAGNEMENT POUR TOUS » POUR UNE VÉRITABLE INCLUSION DANS LA SOCIÉTÉ

L'offre de services « un accompagnement pour tous » garantit aux résidents d'Adoma un meilleur accès aux droits ainsi qu'un accompagnement sur-mesure dans leur parcours logement, santé, professionnel et vie sociale. Assurée par près de **600 professionnels** en 2017, elle a mobilisé cinq directeurs d'Établissement adjoints exploitation et ingénierie sociale, 15 responsables de développement social, quatre coordinateurs sociaux, 46 responsables insertion sociale et plus de 427 responsables ou directeurs de résidences et de sites.

Cet accompagnement au quotidien a concerné **10 159 nouveaux bénéficiaires d'actions individuelles** et a permis de traiter 28 599 dossiers (dont 52 % concernent l'accès aux droits) et de réaliser 66 116 actes. Ils ont encouragé le développement de nombreuses actions placées sous le signe de la pluridisciplinarité, en lien avec des partenaires locaux. Dans près de 200 résidences, des équipes composées de conseillers en économie sociale et familiale, de médecins ou encore de psychologues ont mené des actions de médiation santé, sociale et gériatrique, dans le cadre d'actions conventionnées avec Adoma.

« Merci à Adoma pour votre implication et travail depuis 60 ans auprès de ces personnes qui ont besoin d'aide pour un jour ou pour plusieurs - ces personnes nous ont aidés à construire notre pays, riche de diversité, de mixité et de culture.

Aujourd'hui, le logement est un maillon indispensable du vivre en société. »

Pascale Chiron,

adjointe au maire, chargée du logement pour la ville de Nantes et du logement social pour Nantes Métropole

« C'est un grand plaisir et une réelle satisfaction pour un élu de la Ville de voir une réalisation comme cette nouvelle résidence Adoma "Bobby Sands". Donner de la dignité à l'humain, quels que soient son origine ou son parcours est le but ultime de l'engagement dans notre société. »

Jean-Claude Richard,
conseiller municipal ville de Trappes-en-Yvelines



FLORA, UN OUTIL POUR MIEUX ORIENTER

Pour fluidifier le partage d'informations liées aux actions collectives et individuelles, créer des synergies entre les métiers, optimiser l'accompagnement des résidents et mieux rendre compte de leurs besoins, Adoma a fait le pari de l'innovation et déployé en 2016 un nouveau système d'information. En 2017, 10 159 nouveaux bénéficiaires ont été renseignés dans FLORA (Favoriser le Lien pour L'Orientation des Résidents et leur Accompagnement). Le logiciel s'est aussi enrichi de nouvelles fonctionnalités permettant le partage de l'annuaire de partenariat avec le nouvel SI (système d'information) Hélios dédié à l'hébergement.

PARTENARIATS NATIONAUX : L'INCLUSION, UN PROJET PARTAGÉ

En matière d'inclusion, Adoma nourrit la conviction que l'action collective permet d'aller plus loin. En 2017, différents partenariats ont été reconduits pour répondre au plus près aux attentes de la clientèle grâce à des expertises complémentaires. Adoma a ainsi prolongé sa collaboration avec l'association **Petits Frères des Pauvres** qui est intervenue dans 42 résidences pour rompre l'isolement des personnes âgées. Elle a aussi continué à agir aux côtés de **la Caisse nationale d'assurance vieillesse** (CNAV), signant en 2017 des conventions avec 9 Caisses d'Assurance Retraite et de Santé Au Travail. Aux côtés **des centres communaux d'action sociale**, Adoma a mené des actions communes pour prévenir la perte d'autonomie des résidents issus de foyers de travailleurs migrants ou de résidences sociales.

« La grande force d'Adoma est d'avoir fait de l'écoute sa priorité. En témoigne son système d'information, FLORA, qui offre un suivi très fin des personnes logées. Ce logiciel lui permet de suivre l'évolution des besoins au niveau des résidences sociales et d'y répondre. C'est aussi, pour nous, au niveau national, un outil précieux pour enrichir nos réflexions sur l'avenir des résidences sociales et sur les indicateurs en matière d'accompagnements sociaux. »

Sandra Daunis,
Déléguée générale de la Commission
interministérielle pour le logement des
populations immigrées (CILPI)



 FOCUS

LES JEUNES : VISAGE DE L'AVENIR D'ADOMA

Trouver un toit pour se lancer dans la vie est devenu le Graal pour beaucoup de jeunes adultes. Près de 70 % d'entre eux disent en effet rencontrer des difficultés pour se loger*. Un phénomène de société auquel Adoma répond en déployant un accompagnement spécifique pour cette population qui tend à augmenter dans ses résidences sociales.

* Étude de l'Observatoire de la Jeunesse Solidaire, 2015.

LES 3 INFOS À RETENIR

1.

MINORITAIRES DANS LES LOGEMENTS ADOMA, LEUR PROPORTION AUGMENTE

Actuellement, si les 18-30 ans ne représentent que 10,5 % de la clientèle Adoma, **29,7 % des nouveaux entrants** sont des jeunes. Un renouvellement est à prévoir chez les résidents Adoma dans les prochaines années

2.

LES JEUNES CHEZ ADOMA SONT ÉLOIGNÉS DU PORTRAIT-ROBOT DU RÉSIDENT TYPE

Plus féminine et plus connectée, la population des 18-30 ans chez Adoma se distingue de ses publics traditionnels. Une tendance qui incite Adoma à innover dans l'offre de services, notamment via d'usage d'outils digitaux pour le suivi de la relation client.

3.

ADOMA RÉPOND CONCRÈTEMENT À LEURS BESOINS SPÉCIFIQUES

La priorité pour ces jeunes publics est l'accès à l'insertion professionnelle. **Adoma leur propose une offre de logements à proximité des bassins d'emploi et de formation**, à tarifs compétitifs, connectée aux transports, et ouverte sur les quartiers et les services.

Pour soutenir leur parcours résidentiel et professionnel, Adoma les oriente et les met en contact avec des réseaux d'acteurs locaux et nationaux.





6 548

résidents entre **18 et 30 ans**

10,5 %

de la clientèle totale

Mais avec des différences régionales :

18,8 % en Auvergne-Rhône-Alpes

16 % dans l'établissement Nord & Atlantique



86,3 %

ont un **accès Internet**
(contre une moyenne
de 53,4 %)



28,1 %

de **femmes**

(contre 10,9 % dans la
clientèle totale d'Adoma)

44,53 %

sont **salariés** et
demandeurs d'emploi

43,3 %

sont **Français**

(contre 30,1 % dans la
clientèle totale d'Adoma)



93 %

sont satisfaits de la
communication Adoma
via SMS (contre une
moyenne de 91 %)

+ de
66,5 %

occupent un **logement
autonome** (du T1 au T3)





RENCONTRE

LES MISSIONS D'ADOMA VUES PAR SES PARTENAIRES



INTERVIEW

Sandra Daunis,

*Délégue générale de la Commission Interministérielle
pour le Logement des Populations Immigrées (CILPI)*

Quelles sont les problématiques prégnantes de la Commission en matière de logement des populations immigrées ?

La CILPI, qui a été créée par un arrêté en 1998, a pour objectif de formuler des propositions et de coordonner les actions relatives au logement des populations immigrées et, en particulier, les actions concernant les foyers de travailleurs migrants. Au-delà de fournir un logement confortable et aux normes, sa mission première est de permettre aux résidents de gagner en autonomie et de bénéficier des droits communs. Dans le cadre de la transformation des foyers, elle pilote un plan de traitement qui concerne plus de 100 000 travailleurs migrants et anime le réseau des acteurs concernés ainsi que des groupes de réflexion sur le mieux vivre-ensemble.

Nos problématiques récurrentes, que nous surveillons et finançons dans le cadre d'appels à projets nationaux, sont plurielles. La première est celle de la bonne prise en compte du vieillissement des résidents, beaucoup de personnes logées sont en effet des Maghrébins venus en France dans les années 50 ou 60. La seconde, celle du relogement des personnes et la troisième, celle de la sécurité, souvent liée à la sur-occupation.

*Adoma est un partenaire historique, global,
pérenne et quotidien de la Commission.*

Adoma participe à l'édification d'une société qui s'adapte aux différences et va au-devant des besoins.

En quoi Adoma vous aide-t-elle à les faire avancer ?

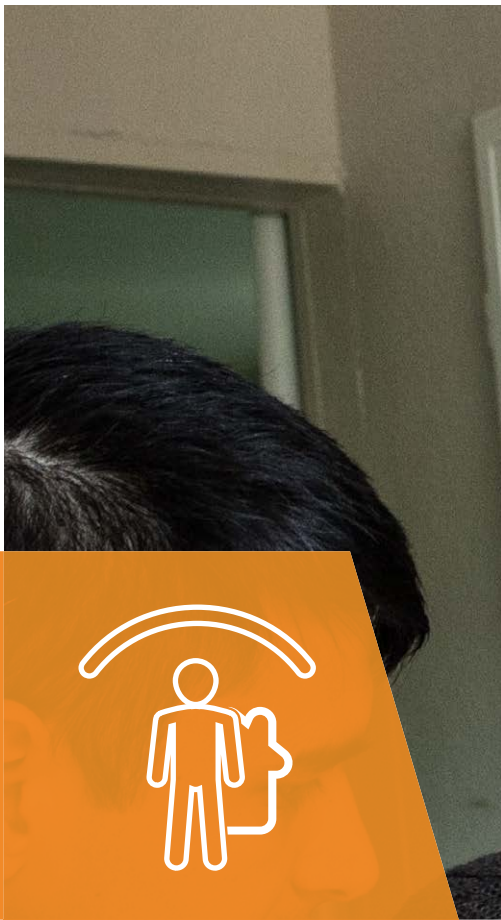
Nos relations avec Adoma se caractérisent par une grande proximité garantie par des dialogues constants et fructueux. Chaque année, nous sommes reçus pour assurer le suivi des résidences sociales et, quotidiennement, nous échangeons sur les montages de projets et sur les prévisions. Concernant les trois problématiques évoquées, Adoma a su développer un savoir-faire indéniable en matière d'accompagnement des personnes âgées, les Chibanis représentant une part très importante de ses publics. En amont des projets de transformation de foyers, nous pouvons aussi compter sur l'action d'Adoma qui réalise des études de mise en œuvre urbaine et sociale de qualité. Elle a enfin su s'adapter et former ses équipes pour faire face aux problématiques de sécurité.

Au-delà, Adoma est un partenaire historique, global, pérenne et quotidien de la Commission. Notre parc est en effet représenté à 50 % par Adoma sur l'Île-de-France et, en province, elle gère 75 % de nos structures. En 2017, la Commission a validé le financement de 100 millions d'euros de travaux et, sur onze demandes de traitement, huit ont été gérées par Adoma, en région parisienne, Bourgogne, Nouvelle-Aquitaine et Normandie.

En quoi Adoma participe-t-elle à la construction d'une société inclusive ?

Adoma y participe en plaçant les résidents au cœur de son action et en s'adaptant à leurs besoins. Grâce à son statut d'opérateur public de référence de l'État en matière de logement très social et à sa mission de donner un toit à des gens qui n'en ont pas, elle répond radicalement à une mission d'intérêt général. Son action, qui vise l'autonomie de ses résidents, se décline en deux axes : le bâti et l'accompagnement en matière d'insertion (maintien à domicile, lutte contre isolement, aide au parcours résidentiel...).

Je retiens également qu'Adoma a été nommée par « Le Moniteur » en 2014 dans la catégorie urbanisme et architecture pour la transformation d'un foyer de Villeurbanne. Cela illustre le fait que la résidence sociale est conçue comme un endroit agréable pour ses habitants, à la fois beau et durable, où les gens peuvent se retrouver. Concernant l'accompagnement, Adoma s'est mobilisée tout entière pour répondre aux orientations de l'État, a créé une filière d'ingénierie sociale, ou encore a déployé une offre pour les nouveaux publics, avec des formations en alphabétisation ou des actions en faveur de l'emploi. En ce sens, Adoma participe à l'édification d'une société qui s'adapte aux différences et va au-devant des besoins. Elle agit au plus près de nos attentes.





CENTRE D'HÉBERGEMENT PRAHDA DE GEMENOS (BOUCHES-DU- RHÔNE)

Dans les Résidences Hôtelières à Vocation Sociale (RHVS), les cours de français pour les demandeurs d'asile sont une des premières briques pour construire la vie d'après. Entre sourires et bonne humeur, ils sont aussi l'occasion de partager bien plus que de la grammaire...

L'HÉBERGEMENT ACCOMPAGNÉ

RÉPONDRE À L'URGENCE ET ORIENTER DANS LA DURÉE



L'ACTIVITÉ HÉBERGEMENT ACCOMPAGNÉ EN CHIFFRES

25 081

places d'hébergement

+ 40 %

d'augmentation des capacités d'accueil par rapport à 2016

1 307

collaborateurs soit + 37 % par rapport à 2016

Une implantation dans

71 DÉPARTEMENTS

dont **10 nouveaux** départements en 2017

(Yonne, Deux-Sèvres, Dordogne, Orne, Morbihan, Ille-et-Vilaine, Gard, Hautes-Pyrénées, Pyrénées-Atlantiques, Haute-Marne)

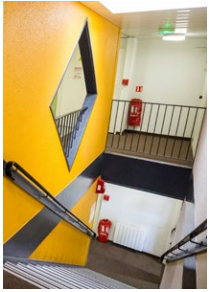
123 M

d'euros de **subventions de fonctionnement** en 2017



DÉMULTIPLIER LES FORCES POUR TOUJOURS MIEUX ACCOMPAGNER

Migrants, demandeurs d'asile, sans-abri, personnes isolées, familles, mineurs, femmes et hommes... La question de l'hébergement d'urgence n'a jamais été aussi impérieuse. Et ce, pour des personnes aux parcours de vie et aux besoins en accompagnement à la fois complexes et singuliers. Pour mieux répondre à cet enjeu de société majeur, **Adoma a accru de 40 % son activité en hébergement** en développant un vaste projet de résorption des nuitées hôtelières. Forte de son professionnalisme et de son savoir-faire historique, son expertise s'est enrichie de **nouveaux dispositifs** afin de mettre à l'abri dans l'immédiat et d'accompagner sur la durée. Pour mener cette mission d'intérêt général, Adoma a pu compter sur **une équipe investie et pluridisciplinaire**. Son **maillage territorial** s'est également étendu à dix nouveaux départements pour offrir des réponses adaptées et de proximité.



DEMANDEURS D'ASILE : UNE MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Servir une mission de service public et garantir un accès au droit d'asile conforme aux engagements internationaux de la France est à la racine même de l'histoire d'Adoma. Pour preuve, son action pour l'accueil et l'accompagnement des demandeurs d'asile, s'est sensiblement renforcée en 2017 pour faire face à une crise migratoire et humanitaire inédite.

UN ENGAGEMENT RÉAFFIRMÉ ET REDÉPLOYÉ

En 2017, Adoma, qui gère 25 % du parc national, a confirmé sa position de premier opérateur national pour l'hébergement et l'accompagnement des demandeurs d'asile.

Pour renforcer ses moyens, **l'accord-cadre signé avec le ministère de l'Intérieur** a été renouvelé pour la période 2016-2018. Parallèlement, afin de structurer davantage son action sur le territoire, la déclinaison régionale s'est poursuivie avec **la signature d'un CPOM supplémentaire en région Bourgogne-Franche-Comté**. Il s'ajoute aux CPOM déjà conclus en Île-de-France, Rhône-Alpes, Auvergne et Pays-de-la-Loire.

UNE APPROCHE COMPLÈTE ET DES DISPOSITIFS ENRICHIS

Adoma adapte sa capacité d'accueil aux augmentations de flux et aux évolutions des besoins. Au fil des années, **elle a su construire une expertise éprouvée autour de dispositifs reconnus** de type CADA¹ (7 183 places dans 52 centres) ou ATSA² (3 731 places dans 43 centres). En 2017, afin de répondre au mieux aux évolutions des situations spécifiques des demandeurs d'asile, Adoma a complété son expertise avec de **nouveaux modèles d'hébergement et de suivi** tels que le PRAHDA³ (5 134 places dans 56 centres) ou les CARA⁴ (351 places).

¹ Centre d'accueil pour demandeurs d'asile.

² Accueil temporaire service de l'asile.

³ Programme d'accueil et d'hébergement des demandeurs d'asile qui a pour vocation de désengorger les zones de flux importants, notamment l'Île-de-France et Calais.

⁴ Centre d'aide au retour accompagné.



21 244

places d'hébergement
pour demandeurs d'asile
au sein de **282 dispositifs**

+ 29 %
par rapport à 2016

1^{ER}

opérateur de
l'hébergement des
demandeurs d'asile
avec la gestion de

25 %
du parc national

« Travailler avec Adoma, qui a répondu à l'ensemble des lots de l'appel d'offres PRAHDA, nous a permis de réaliser des économies substantielles en termes de coûts de coordination et d'avancer main dans la main avec des équipes de bonne qualité. Au-delà du travail mené dans les structures par les directeurs et l'ensemble des professionnels, nous avons mené une action constructive avec les acteurs locaux. Par exemple, quand des besoins complémentaires liés à l'isolement du site se sont faits sentir, nous avons étudié les solutions à apporter directement avec Adoma et les Préfets. »

Julie Bouaziz

Direction Générale des Etrangers en France, adjointe au directeur de l'asile

À cette offre s'ajoutent **5 196 places départementales** d'hébergement d'urgence et d'insertion, **soit 76 centres**, dont 1 116 places HUDA⁵, 2 587 places CAO/CHU⁶ migrants, 305 places CAES⁷, 837 places post asile et 351 places dédiées au retour volontaire.

Adoma compte également sur **la diversité de son patrimoine**, réparti sur tout le territoire, pour faire face à l'urgence et accompagner sur le plus long terme. Ainsi, les demandeurs d'asile sont principalement hébergés dans des foyers de travailleurs migrants ou des résidences sociales (10 629 places). Ils sont aussi accueillis dans les résidences hôtelières à vocation sociale (RHVS), ou dans d'anciens bâtiments publics (gendarmeries, centres de formation...) reconvertis en centres d'hébergement.

Dans toutes ces structures, Adoma s'appuie sur **sa filière d'intervenants sociaux professionnels**. Ils assurent un accompagnement administratif, juridique, médical et social des demandeurs d'asile pendant la durée de leur présence au sein des différentes structures d'accueil.

UN ACCOMPAGNEMENT QUI S'ADAPTE AUX PROFILS DES POPULATIONS HÉBERGÉES

Les demandeurs d'asile hébergés par Adoma viennent de régions du monde très variées (environ 70 nationalités différentes). Accompagner et orienter efficacement, au sein du dispositif d'hébergement approprié, implique une connaissance des parcours de chacun et une adaptation constante à l'évolution des publics. Pour répondre au

mieux aux besoins de chacun et tous, **chaque dispositif présente ses propres spécificités**.

Par exemple, les CADA accueillent de manière significative des Albanais (45,55 %) et les centres ATSA des Afghans (17,88 %), des Soudanais (14,67 %) et des Syriens (9,55 %). Parallèlement, les personnes isolées représentent près de la moitié des populations hébergées dans les centres PRAHDA et HUDA. Mais il est à noter que leur part est en hausse dans les CADA (38,43 % contre 36,29 % en 2016) et en baisse dans les ATSA (39,29 % contre 42,75 % en 2016). Les CADA et les ATSA, en 2017, comptaient respectivement 21,47 % et 32,11 % de réfugiés, 57,49 % et 54,31 % de personnes en cours de procédure, 21,04 % et 12,71 % de personnes déboutées. Les enfants des familles hébergées, quant à eux, représentent plus du tiers des populations des CADA alors que leur part est moins élevée dans les autres centres. Ces jeunes publics requérant des services particuliers, notamment pour leur permettre d'accéder à l'éducation.

UN SUIVI SOCIO-ADMINISTRATIF SPÉCIFIQUE

Autre spécificité des demandeurs d'asile : leur situation administrative. Durant toute la durée d'instruction de leur dossier, Adoma, qui place l'humain au cœur de son action, met en place un accompagnement socio-administratif sur la durée. Cet accompagnement offre **un suivi concernant l'examen de la procédure par l'Office français de protection des réfugiés et des apatrides (OFPRA)** tout en garantissant un accès aux droits liés à cette procédure (délivrance et renouvellement de l'attestation de demande d'asile, accès aux droits sociaux).

⁵ Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile.

⁶ Centre d'accueil et d'orientation / Centre d'hébergement d'urgence.

⁷ Centre d'accueil et d'examen de situation.

HÉMISPHERE : L'ÉTAT FAIT CONFIANCE À ADOMA POUR RÉSORBER LES NUITÉES HÔTELIÈRES

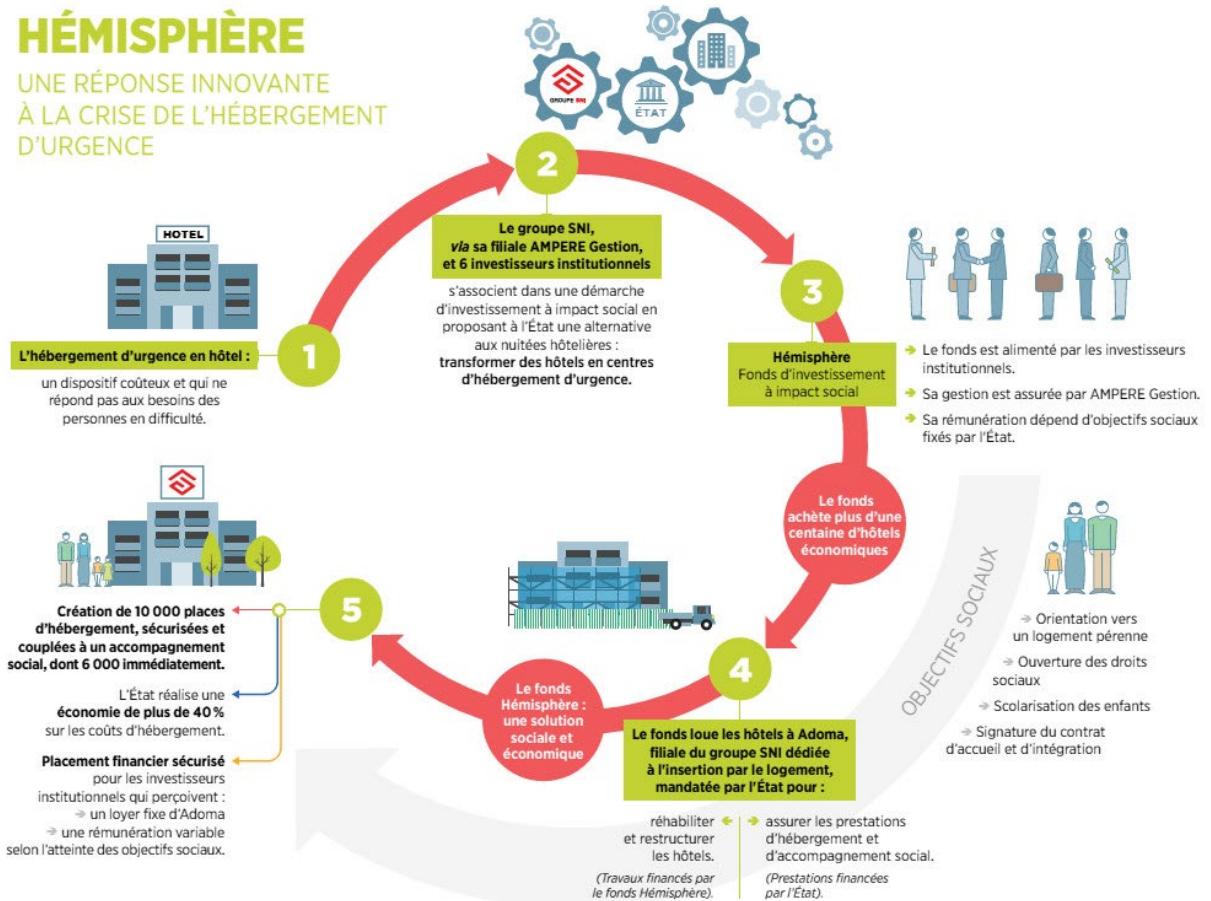
Pour Adoma, il est capital d'innover pour dépasser les situations d'urgence et proposer des solutions durables afin d'aider les personnes hébergées à se projeter vers un avenir meilleur. Cette conviction la pousse à s'investir dans les dispositifs mis en place, comme l'illustre le fonds Hémisphère lancé en 2017.

Ce programme est né d'un constat de l'État : **la résorption des nuits hôtelières est nécessaire** alors qu'il faut faire face à la forte montée de la précarité et de personnes en campements. Mais, avec plus de 234 millions d'euros investis par an, elle représente une solution extrêmement **coûteuse... et court-termiste.**

C'est pourquoi les ministères de l'Intérieur et du Logement ont lancé en 2016 deux appels d'offres sur les marchés PRAHDA et HUAS⁸. Leur objectif : ouvrir 10 351 places d'hébergement et de mise à l'abri.

Pour y répondre, le groupe SNI et Adoma ont proposé une solution inédite avec **la création du fonds à impact social Hémisphère** regroupant **six investisseurs** de premier plan pour racheter et réhabiliter des hôtels. Grâce à ce projet, Adoma est aujourd'hui en mesure de proposer **des solutions alternatives associant hébergement sécurisé et accompagnement social.**

HÉMISPHERE UNE RÉPONSE INNOVANTE À LA CRISE DE L'HÉBERGEMENT D'URGENCE



Hémisphère : un fonds qui associe les énergies publiques et privées pour permettre aux populations hébergées de se reconstruire et d'emprunter le chemin de la réinsertion

⁸ Hébergement d'urgence avec accompagnement social.



POSER LES FONDATIONS D'UN NOUVEL AVENIR

Grâce au programme Hémisphère, Adoma s'est vue confier **5 351 places en PRAHDA et 2 365 en HUAS**.

Ouvertes à partir d'avril 2017, elles se répartissent essentiellement dans 61 anciens hôtels F1 du groupe Accor qu'Adoma transforme progressivement en résidences hôtelières à vocation sociale (RHVS). L'ampleur et la complexité de la constitution de ce nouveau parc a nécessité un engagement fort des équipes de terrain ainsi qu'un pilotage constant des services du siège. D'autant que les solutions proposées ne s'arrêtent pas au seul hébergement. Tout l'enjeu étant pour les équipes d'aider les personnes hébergées à se projeter et poser les bases d'un avenir plus serein.

« L'HUAS de Chanas, dans l'Isère, a ouvert en juin 2017. Ancien hôtel Formule 1 de trois niveaux, le site présente une capacité de 100 places sur 63 chambres. En 2017, nous avons accueilli près de 132 personnes. Concrètement, nous faisons remonter au 115 quotidiennement les disponibilités tandis qu'une réunion hebdomadaire se tient avec les services de l'État pour décider des orientations. Pour optimiser la prise en charge des hébergés, nous travaillons également au développement de partenariats. Ainsi, des colis alimentaires sont acheminés par la Banque alimentaire, nous collaborons avec des associations caritatives, des personnels médicaux et paramédicaux interviennent régulièrement et nous faisons le lien avec les services de maternité et la PASS (Permanence d'Accès aux Soins de Santé) de l'hôpital de Vienne. Nous sommes en lien également avec la mission locale pour l'accompagnement des jeunes de moins de 25 ans. »

Corine Debbah,
Directrice d'Hébergement



Claire Leplat

Adjointe au sous-directeur des politiques de l'habitat – DGALN/DHUP/PH –
Ministère de la Cohésion des territoires

C'est pourquoi Adoma s'est engagée à **respecter des objectifs concrets et résolus de performance sociale**. Et ce, autour de **quatre indicateurs cibles** : la scolarisation de 95 % enfants entre six et seize ans, la signature d'un projet personnalisé pour 90 % des adultes hébergés, des solutions de sortie positive par le logement/hébergement pour 70 % des ménages sortants éligibles au parc social et, enfin, l'accès aux droits sociaux pour 80 % des ménages éligibles.

D'AUTRES DISPOSITIFS POUR ÊTRE PLUS PRÈS DES BESOINS DES INDIVIDUS

Au-delà du programme Hémisphère, Adoma a également développé d'autres actions, en partenariat avec les pouvoirs publics.

Ainsi, l'État ayant souhaité déployer des dispositifs de mise à l'abri avec l'évaluation de la situation administrative des personnes migrantes sur le territoire national, Adoma a ouvert **305 places au sein de quatre centres d'accueil et d'examen des situations (CAES)**. Celles-ci viennent notamment en complément du parc des Centres d'accueil et d'orientation (CAO), qui avaient été ouverts à partir de 2015 pour résorber les campements de migrants, mais que le gouvernement souhaite désormais réduire.

Adoma expérimente également depuis 2015 plusieurs **Centres d'Aide au Retour Accompagné (CARA)**. Cette activité s'est développée en 2017 avec l'ouverture de quatre nouveaux centres.

« La mise en service par Adoma dans des délais très contraints d'une soixantaine de résidences hôtelières à vocation sociale (RHVS) d'intérêt général est selon moi emblématique d'une réussite et d'une implication majeures. J'y reconnais sa grande capacité à déployer son action sur les différents territoires grâce à ses contacts avec les élus et les représentants de l'État localement. Elle a parallèlement contribué au chantier législatif qui a mené au décret du 9 mai 2017 cadrant le dispositif des RHVS. Elle a ainsi démontré son professionnalisme sur tous les aspects de cette activité. »



PERSPECTIVES 2018 : POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT

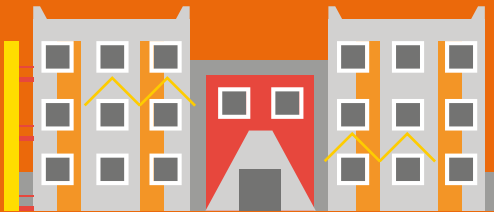
Forte de l'accroissement de son activité en 2017 et en réponse aux nouveaux appels à projets qui seront lancés par le ministère de l'Intérieur, Adoma entend continuer à participer au développement du parc DNA (Dispositif national d'accueil) grâce à l'extension de ses dispositifs CADA et CPH⁹.

⁹ Centres provisoires d'hébergement.



FOCUS

RÉFUGIÉS RÉINSTALLÉS : REPARTIR SUR DES BASES SOLIDES



« Je suis de nationalité syrienne, nous avons quitté la Syrie pour fuir la guerre et nous réfugié au Liban. Nous y sommes restés quatre ans, c'était très difficile. Nous avons toujours peur. Nous avons pu venir en France avec le programme de réinstallation. Nous avons été accueillis dans un grand appartement bien préparé. J'avais peur que nous n'arrivions pas à nous adapter à la vie en France. Nous avons eu un bon accueil, du respect et une protection. Nous avons été aidés dans les démarches, papiers et inscriptions à l'école pour les enfants. Tout a été fait très vite. Je suis loin de mon pays mais j'ai découvert de très bonnes choses ici. Nous sommes très heureux et remercions pour cette grande aide. »

Famille Kattabi., accueillie à Nancy en juin 2017.

Dans l'hébergement humanitaire, la première des exigences est de répondre à l'urgence de la situation. Au-delà de cet impératif, Adoma a l'ambition d'enraciner son action dans une perspective de long terme pour créer une réelle dynamique d'inclusion. C'est dans cette optique que sont menées depuis plusieurs années des missions de relogement accompagné de populations bénéficiaires d'une protection internationale (BPI). Avec un objectif : leur permettre de s'installer durablement en France.

2014

Participation au programme européen de réinstallation de BPI
en provenance de Syrie et de trois pays limitrophes (Turquie, Jordanie et Liban), mis en œuvre par la France en coopération avec le Haut-Commissariat pour les réfugiés (HCR)

2016

Lancement d'un nouveau programme avec un objectif gouvernemental de 10 000 personnes réinstallées

Contribution d'Adoma : accueil de 1 000 personnes réparties dans 25 contingents entre 2016 et 2018.

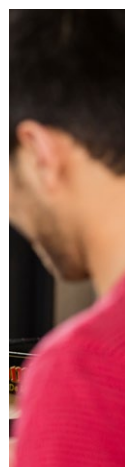
2017

Adoma accueille 255 personnes – soit 52 ménages – sur 7 contingents répartis sur tout la France (Rouen, Le Havre, Avignon, Chambéry, Chalon-sur-Saône et Perpignan)

48 ménages ont intégré directement un logement pérenne et 4 ont bénéficié d'une attribution de logement en résidence sociale ou dans le parc locatif Adoma.

2018

Mise en place d'une programmation des arrivées avec un premier accueil dans des structures du dispositif national d'accueil



OFFRIR UN TOIT POUR TOUS

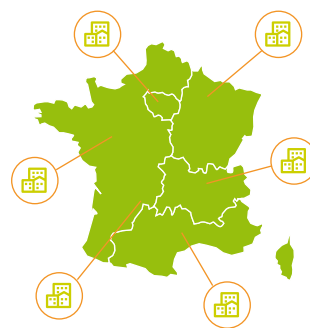
Afin de venir en aide aux personnes en situation de grande exclusion sans domicile fixe, Adoma met en œuvre un accompagnement spécifique sur tout le territoire via ses centres d'hébergement généralistes ou grâce à ses actions pour les populations vivant dans les bidonvilles. Son ambition ? Mettre à l'abri et poser les premiers jalons de la reconstruction.

UN PARC EN ÉVOLUTION

Avec ses 3 855 places réparties dans 20 départements, l'activité hébergement généraliste a connu en 2017 une augmentation de près de 186 %. **Cette progression sans précédent** illustre la confiance accordée à Adoma par les pouvoirs publics, tant elle est pour une bonne part liée à l'**ouverture des 2 265 places HUAS** dans le cadre du marché public initié par le ministère en charge du logement pour permettre l'accompagnement des personnes hébergées au titre de la veille sociale.

Adoma a également fait **évoluer les dispositifs de logements d'urgence et d'insertion en Ile-de-France** qui représentent près des trois quarts des places mises à disposition dans les CHS¹⁰, CHRS¹¹ et CHU¹². Ainsi, à Saint-Denis, un dispositif d'hébergement alternatif à l'hôtel (ALTHO) a été ouvert au Fort de l'Est dans le cadre du plan de résorption des nuitées hôtelières pour accueillir des enfants et leurs familles. Parallèlement, les capacités du site Charles Michels ont été mobilisées pour l'accueil hivernal.

¹⁰ Centre de stabilisation.
¹¹ Centre d'hébergement et de réinsertion sociale.
¹² Centre d'hébergement d'urgence.



3 855

places réparties
en 55 dispositifs et
dans 20 départements

+ 186 %
par rapport à 2016



Christophe Naudin
directeur d'hébergement

Hélios, un nouveau logiciel pour suivre et gérer l'hébergement

« *Hélios (Hébergement / Logement / Insertion / Observatoire social) a été conçu en 2017 et déployé début 2018 pour faciliter le suivi et la gestion de l'ensemble des dispositifs relevant de la filière hébergement. En outre, il encadre la démarche asile pour les usagers, sécurise le système financier et permet de produire des données et statistiques consolidées pour rendre compte de l'activité. Ce système d'information, synonyme de gain de temps, de transparence et de limitation des risques, a révolutionné notre quotidien. Il représente pour nous, collaborateurs, une amélioration significative de notre confort de travail et, pour Adoma, il constitue le premier observatoire de l'accueil des personnes mises à l'abri.* »

RENFORCER ET FLUIDIFIER L'ACCOMPAGNEMENT

En situation d'exclusion extrême, principalement isolées (à 72,79 %), non ressortissantes de l'Union européenne (à 51,13 %) et majeures (à 87,76 %), les personnes hébergées nécessitent un accompagnement spécifique. L'objectif d'Adoma : **préparer au mieux l'après**, durant toute la durée de leur séjour qui peut durer entre 7,5 (pour les CHU) à 15,5 mois (dans les centres de stabilisation).

Aussi, pour renforcer son soutien au quotidien auprès de ces populations et répondre au mieux aux nouvelles demandes liées à l'accroissement de l'activité hébergement, Adoma a souhaité **optimiser son suivi**. Tel est le rôle de son **nouveau système d'information HELIOS** (Hébergement / Logement / Insertion / Observatoire Social) facilitant et fluidifiant la gestion de l'ensemble des dispositifs relevant de la filière hébergement. Pour assurer la prise en main optimale de cet outil par toutes les équipes, des sessions de formation ont été organisées en 2017 et se prolongent en 2018.

VENIR EN AIDE AUX POPULATIONS DES BIDONVILLES

Cette activité hébergement généraliste est complétée par une expertise historique dans l'accompagnement des populations issues des bidonvilles ou des campements pour leur donner de meilleures chances de s'insérer dans la société. Adoma a **ainsi contribué activement à la Mission nationale d'appui à la Résorption des Bidonvilles (MRB)** qui a pris fin en 2016. En 2017, trois dispositifs locaux sont néanmoins restés opérationnels : deux actions relatives à l'hébergement de populations vivant dans des bidonvilles à Metz et Marseille ; et une mission en Ile-de-France dans le cadre de sa **plateforme AIOS** (Accueil, Information, Orientation, Suivi). Cette dernière, lancée en 2014, a permis à Adoma de déployer une approche globale grâce à la mise en place d'actions de diagnostic, d'accompagnement vers l'insertion professionnelle et d'accès au logement pour les ménages éligibles. Sans oublier un travail important de coordination de l'ensemble des acteurs concernés, notamment grâce à la **formation** de tous les professionnels impliqués dans ces démarches (Caisse centrale d'activités sociales, préfectures, etc.).



En décembre 2017, **34 ménages (137 personnes) ont pu être hébergés et accompagnés dans leurs démarches d'autonomie** par Adoma dans le cadre de la MRB à Metz et Marseille. Parallèlement, la plateforme AIOS d'Ile-de-France a permis **l'évaluation et le diagnostic de 911 ménages (2 663 personnes) issus de 33 bidonvilles franciliens**. Grâce à cette prise en charge, 372 ménages, représentant 896 personnes, ont été aidés pour l'accès à leurs droits, 140 d'entre eux ont bénéficié d'un accompagnement spécifique pour leur insertion professionnelle et 49 personnes ont suivi une formation professionnelle puis un stage en entreprise.

Forte de cette expertise dans la résorption des bidonvilles, Adoma a également été réquisitionnée en avril 2017 pour assurer la **gestion du campement de migrants de Blida à Metz** durant plusieurs mois, à la suite d'une décision préfectorale de le démanteler. En relation avec les associations et les services de l'État, ses équipes se sont chargées de la surveillance du site et de la prise en charge des 1 200 occupants en s'assurant notamment des diagnostics sociaux, de la prise en charge médicale et de la scolarisation des enfants. Fin 2017, **plus de 750 personnes avaient été relogées**.



PERSPECTIVES 2018 : DEUX ACTIONS CIBLÉES

Pour poursuivre le développement de son activité hébergement généraliste, Adoma a pour ambition d'approfondir deux actions spécifiques :

- proposer la pérennisation des dispositifs hivernaux aux services de l'État ;
- étendre la démarche de CPOM (contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens) à l'activité généraliste.



RENCONTRE

LES MISSIONS D'ADOMA VUES PAR SES PARTENAIRES



INTERVIEW

Julie Bouaziz,

Direction Générale des Etrangers en France,
adjoindte au directeur de l'asile - Ministère de l'Intérieur

L'hébergement des demandeurs d'asile, première pierre d'une relation avec la France

La France s'est fixée le devoir d'accueillir les demandeurs d'asile dans des conditions d'humanité au sein d'hébergements adaptés et de les orienter dans leur procédure ainsi que dans leur parcours social ou sanitaire, si besoin. L'hébergement de ces personnes est un sujet essentiel pour l'édification d'une société inclusive. En effet, le statut de réfugié donne les bases sur lesquelles commencer à construire les fondations durables d'une vie sur le territoire, puis les passerelles pour démarrer l'autonomie.

Depuis la crise migratoire, le nombre de places d'hébergement a doublé, passant de 40 000 en 2012 à 80 000 aujourd'hui. Dans ce contexte, Adoma est pour nous un partenaire clé pour plusieurs raisons. Tout d'abord, parce qu'elle a su développer depuis sa création une véritable expertise de l'accompagnement humain. Ses travailleurs sociaux informent les demandeurs d'asile sur la procédure et les accompagnent avec l'aide d'autres professionnels dans différents domaines de la vie (scolarisation des enfants, ressources, loisirs, suivi psychologique).

Au-delà, ce qui fait la force d'Adoma est sa capacité à répondre à l'urgence. En 2017, elle nous a aidés à faire face à un besoin de création de places en très grand nombre, dans des délais très courts et partout en France. Adoma s'est positionnée sur tous les lots régionaux, en proposant ses anciens hôtels Formule 1 rachetés au groupe Accor. C'est grâce à sa réponse globale gage de rapidité, de dialogue unifié et de qualité d'accompagnement qu'elle a remporté l'appel d'offres des PRAHDA. Le marché a été signé en mars, les premières places ouvertes en juin et, aujourd'hui, 99 % d'entre elles sont à d'ores et déjà disponibles.

Adoma offre aux populations un réel accompagnement social grâce à l'implication de ses équipes et sa volonté sans faille d'être réactive.



INTERVIEW

Claire Leplat,

Adjointe au sous-directeur des politiques de l'habitat –
DGALN/DHUP/PH – Ministère de la Cohésion des territoires



Un objectif : sortir de l'hébergement d'urgence et ouvrir la voie à un logement pérenne

À la DHUP (Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages), nous nous efforçons de répondre à une demande croissante de logements, due notamment aux flux migratoires que nous connaissons depuis quelques années. Face à cette pression grandissante, le plan du gouvernement « Logement d'abord » définit des objectifs tels que la construction de 10 000 pensions de famille et le développement du parc de résidences sociales. Il vise par ailleurs la diminution de l'accueil en hébergement d'urgence et des nuitées hôtelières ainsi que la résorption des campements illicites sur les différents territoires. Il affirme ainsi une volonté : aller vers davantage d'insertion par le biais de l'accompagnement social. Grâce à son expertise et l'engagement sans faille de ses équipes, Adoma s'inscrita complètement dans les objectifs de ce plan.

Nous considérons en effet Adoma comme un partenaire clé qui sait ancrer son action sur la durée mais également avec réactivité quand les événements le requièrent. Elle répond toujours présent, comme lors de l'ouragan Irma où elle a tout de suite fait savoir qu'elle pouvait se mobiliser pour venir en aide aux populations.

Au-delà de la mise à l'abri, qui constitue souvent un point de départ nécessaire, Adoma structure un accompagnement social complet des personnes pour leur permettre de gagner en autonomie et de quitter les solutions d'hébergement pour un logement pérenne. C'est en cela qu'elle contribue selon moi à la construction d'une société inclusive qui donne à chacun la possibilité d'avoir accès aux mêmes droits.



NOTRE PRÉSENCE RÉGIONALE

En 2017, Adoma s'est adaptée à la nouvelle carte des régions et a renforcé son activité avec la création d'une nouvelle direction d'Établissement au sein des Hauts-de-France. Partout en France, les équipes ont misé sur l'innovation, le professionnalisme et l'adaptation aux besoins pour, partout, faire vivre l'inclusion.

UNE ORGANISATION ET UNE INTERVENTION AU PLUS PRÈS DES RÉALITÉS

Depuis le 1^{er} janvier 2017, l'organisation d'Adoma inclut les Hauts-de-France avec la création d'une nouvelle direction territoriale au sein de la direction d'Établissement Nord & Atlantique. Cette implantation, gage d'une action de proximité renforcée, s'ajoute aux cinq Établissements existants d'Adoma (Ile-de-France, Est, Auvergne-Rhône-Alpes, Méditerranée et Nord & Atlantique).

SUCCÈS EMBLÉMATIQUES : ZOOM SUR LES CINQ DIRECTIONS D'ÉTABLISSEMENT D'ADOMA

En 2017, accompagnées par les directeurs d'Établissement et les directions territoriales, les équipes d'Adoma ont apporté des réponses professionnelles aux besoins spécifiques des populations, sans distinction de droits.



NORD & ATLANTIQUE

9 644
logements

6 571
places d'hébergement

60,8
millions d'euros de CA

Faits marquants

- > Déménagement du siège de l'Établissement à Lille (59) pour y mettre en œuvre le plan stratégique du patrimoine sur la Métropole Européenne.
- > Projet Hémisphère : 2 000 nouvelles places gérées en 2017.
- > Inauguration de la résidence « Ginseng » de 133 logements dans l'éco-quartier Ginko à Bordeaux (33).
- > Validation du programme de démolition/reconstruction du dernier foyer de travailleurs migrants « Daney » sur la ville de Bordeaux (33).

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

11 675

logements

4 337

places
d'hébergement

59,8

millions d'euros
de CA

Faits marquants

- > Projet Hémisphère : requalification de douze hôtels représentant 96 places d'hébergement.
- > Mise en œuvre avec Intermed d'une nouvelle mission afin d'éviter les ruptures de soins au sortir des centres d'hébergement. Huit personnes ont été recrutées, l'encadrement territorial de l'association a été renforcé et, en trois mois, 113 personnes ont fait l'objet d'un suivi médical.

MÉDITERRANÉE

13 272

logements

2 850

places
d'hébergement

62,8

millions d'euros
de CA

Faits marquants

- > Inauguration à Marseille (13) de la résidence sociale « Barrière » : 220 logements autonomes sont aujourd'hui ouverts à un public mixte en réinsertion (personnes vieillissantes, jeunes, familles monoparentales, actifs).
- > Création du CAES de Toulouse (31) et ouverture de 20 places dans le cadre de ce dispositif.

ILE-DE-FRANCE

33 064

logements

4 710

places
d'hébergement

156,2

millions d'euros
de CA

Faits marquants

- > À Saint-Ouen-l'Aumône (95), ouverture d'un Centre d'hébergement d'urgence migrants modulaire de 130 places.
- > Gestion de démantèlement d'un campement humanitaire de migrants à Sarcelles (95) et réalisation de 320 diagnostics.
- > Mise en place d'un Centre d'accueil et d'examen des situations (CAES) de 150 places sur le site de la Boulangerie (Paris 18^e).
- > Pose de la première pierre d'un nouveau bâtiment mêlant mixité, innovation et performances techniques et environnementales, à Villiers-sur-Marne (94).

EST

9 257

logements

6 627

places
d'hébergement

60,2

millions d'euros
de CA

Faits marquant

- > Bourgogne-Franche-Comté : un contrat d'objectifs et de moyens entre l'État et Adoma pour optimiser la prise en charge des demandeurs d'asile.
- > Démantèlement du campement de Blida à Metz (57) : Adoma a été réquisitionnée pour accompagner 1 200 demandeurs d'asile (réalisation de diagnostics sociaux, prises en charge médicales, scolarisation des enfants) et déployer diverses actions (mise en place de gardiennage, rencontres avec les associations et les services de l'État).



1 208 hommes
1 647 femmes

43 ANS
de moyenne d'âge

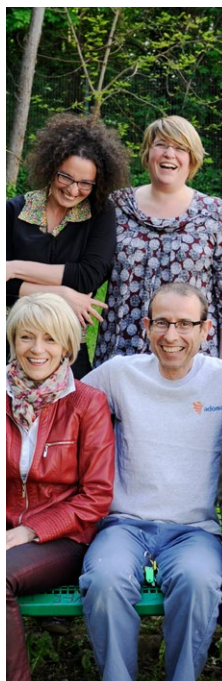
9 ANS
d'ancienneté moyenne

427 personnes
embauchées en CDI
Dont **105** qui ont évolué
du CDD vers le CDI

564 cadres¹

2 026
agents de maîtrise²

265
employés et ouvriers
de maintenance



TOUS MOBILISÉS AUTOUR DE L'INCLUSION

2 855 COLLABORATEURS

Au sein d'Adoma, 2 855 collaborateurs exercent leur métier dans le respect des valeurs de l'entreprise, œuvrant dans un esprit d'ouverture et de respect, pour la solidarité. Forts de leur professionnalisme, ils contribuent à une action mêlant humanisme et performance. Plaçant l'écoute des besoins au cœur de leur quotidien, c'est à eux qu'Adoma doit son taux élevé de satisfaction clientèle, qui en 2017 dépassait 79 %.

¹ cadres de direction, siège et direction établissements, hébergement, Hémisphère, GDV.
² agents de maîtrise siège et directions d'Établissement, logements accompagnés, hébergement, Hémisphère, GDV.

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)

Marie-Michèle CAZENAVE

Anne FREMONT

Coralie AUGUET

Clément LECUIVRE

Jean-Pierre BALLIGAND

Bruno ARCADIPANE

(représentant permanent de l'administrateur Action Logement Immobilier)

Administrateur représentant de l'État :

Paul TBOUL

Administrateurs désignés sur proposition de l'État :

Patrick DOUTRELIGNE

Pierre-Antoine MOLINA

Delphine AUBERT

Claire LEPLAT

Assistent également au Conseil avec voix consultative :

Censeurs :

Jacques-Nicolas de WECK

Jean-Philippe GASPAROTTO

Représentants du Comité d'Entreprise :

Aynur TERZI

Driss BECHARI

Rémy FALLEMPIN

Yves PALEY



SE FAIRE CONNAÎTRE : LE TOUR DE FRANCE D'ADOMA

De mai jusqu'en juillet 2017, Adoma a sillonné les régions avec son exposition « Adoma en 60 ans ». Elle a parcouru plus de 3 000 km et s'est arrêtée dans quatre villes (Nantes, Montpellier, Lille, Bordeaux). Véritable concentré d'histoire, cette exposition itinérante d'une vingtaine de panneaux issus de l'exposition 60^{ème} anniversaire était ouverte au grand public et aux salariés. Elle a offert un voyage au cœur d'Adoma et de ses missions, depuis sa création, mettant en valeur le parcours des hébergés et des résidents.

LE COMITÉ DE DIRECTION

Jean-Paul CLÉMENT

Directeur général

Thierry BERGEREAU

Directeur général adjoint

Géraldine POLGE

Secrétaire générale

Atika BENMAIZA

Directrice en charge du Service Civique et de la Médiation

Gaël CLAQUIN-PALDACCI

Directeur de la sûreté

Marie-Pierre VERBRACKEL

Directrice juridique

Marc DOLENSKI

Directeur financier

Mélanie PAUVROS

Directrice des relations institutionnelles et de la communication

Philippe BIDAULT

Directeur des ressources humaines

Gilles de WARREN

Directeur de la clientèle et de la maintenance

Souhila KELLACI

Directrice de la gestion locative et sociale

Stefania PARIGI

Directrice hébergement

Anne JEM

Directrice des systèmes d'information

François DEBELLE

Directeur d'Établissement Méditerranée

Camille BONIN

Directeur d'Établissement Île-de-France

Grégory BISIAUX

Directeur d'Établissement Est

Michel PICOU

Directeur d'Établissement Auvergne Rhône-Alpes

Sophie VECK

Directrice d'Établissement Nord & Atlantique



167

jeunes ont signé
avec Adoma **un contrat**
en service civique

74

tuteurs ont
accompagné
ces volontaires

4

jeunes ambassadeurs
ont effectué leur mission
au siège pour développer,
promouvoir et animer
les actions à destination
des volontaires



FOCUS

SERVICE CIVIQUE : QUAND LES JEUNES S'ENGAGENT POUR UNE SOCIÉTÉ PLUS SOLIDAIRE

Depuis 2015, Adoma, en tant qu'organisme agréé au titre du service civique, participe à un objectif de cohésion nationale en offrant à de jeunes volontaires la possibilité de s'engager en faveur du projet d'intérêt général qu'elle porte partout en France.

Instaurée par la Loi du 10 mars 2010, le service civique s'adresse aux jeunes de 16 à 25 ans désireux de s'engager en faveur d'une mission d'intérêt général qui doit concourir « au bien public ».

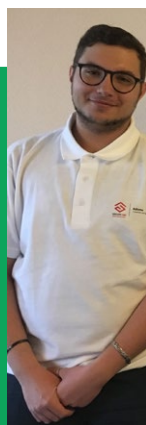
L'engagement du jeune doit intervenir dans neuf domaines prioritaires pour la Nation et les missions que les jeunes peuvent effectuer sont à caractère philanthropique, éducatif, environnemental, scientifique, social sportif.

Par ailleurs le volontaire intervient en complément des activités des salariés ; l'objet étant d'apporter une valeur ajoutée à leurs activités.

Depuis le lancement du dispositif, à savoir le 1^{er} décembre 2015, **4 789 candidatures** se sont exprimées sur le site de l'agence du service civique, démontrant ainsi la grande accessibilité de nos missions à tous les jeunes. Depuis cette période, **378 volontaires** ont pu effectuer leur service civique au sein des 25 directions territoriales d'Adoma.

En 2017, deux missions nouvelles ont enrichi l'offre d'Adoma la portant à cinq missions. FTM, résidences sociales et CADA sont les structures dans lesquelles les jeunes peuvent déployer en direction de nos publics des actions diverses dans le domaine de la solidarité de l'éducation et de l'environnement.

Tous les volontaires accueillis reconnaissent qu'ils ont vécu des expériences humaines enrichissantes, en accompagnant les résidents à leurs rendez-vous, en participant à des ateliers de sensibilisation ou encore en élaborant un jardin partagé.



« Dans le cadre d'une double mission d'accompagnement à l'apprentissage de la langue et de soutien des enfants dans leur scolarité, j'ai participé à l'aide aux devoirs des jeunes enfants. Mon volontariat s'est placé sous le signe de l'adaptation aux besoins puisque j'ai eu largement recours à des collages, dessins, et autres supports ludiques particulièrement appréciés et utiles pour les petits. »

Emmeline au CADA de Bourges

« Avec le service civique, nous avons participé chez Adoma à une mission d'apprentissage de la langue française. Nous avons accompagné des résidents dans leurs démarches administratives et, après avoir nettoyé un jardin en friche, huit jardinets aujourd'hui entretenus par les résidents ont pris forme. Grâce à nos expériences et compétences complémentaires, en mutualisant nos savoirs, nous avons formé une belle équipe et avons beaucoup appris. »

Maxence et Marie à Dijon

« Je me suis portée candidate pour la mission de lutte contre l'isolement contre les personnes âgées. Entre autres actions, j'ai participé à l'organisation de cafés sociaux pour expliquer ce à quoi sert le Service civique ou pour que les résidents se parlent. Je me suis aussi rendue au domicile des personnes âgées qui n'étaient pas présentes lors de ces moments conviviaux. Ce fut une très belle expérience car enrichissante pour tous : pour les résidents, pour les équipes d'Adoma et, bien sûr, pour moi ! »

Marie en Ile-de-France





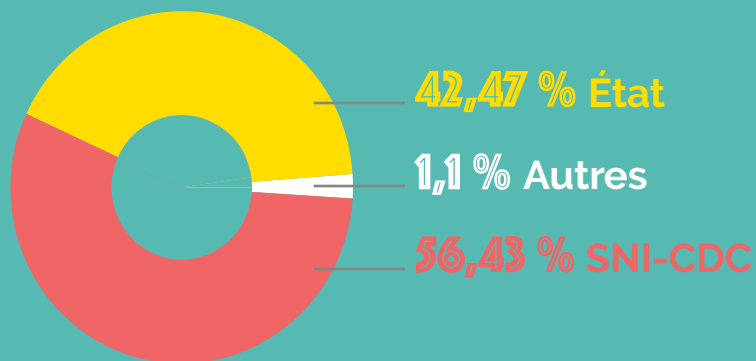
01 | COMPTE D'EXPLOITATION

| | Réel 2017 | | Réel 2016 | |
|---|---------------|----------------|---------------|----------------|
| | M€ | % CA | M€ | % CA |
| CHIFFRE D'AFFAIRES | 400,9 | 100 % | 366,8 | 100 % |
| Production immobilisée | 2,4 | | 2,3 | |
| Subvention exploitation | 16,2 | | 18,3 | |
| Reprise s/ subv d'investissement | 12,8 | | 12,0 | |
| Autres produits | 0,7 | | 1,9 | |
| TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION | 432,9 | | 401,4 | |
| Chauffage et fluides | -46,9 | -11,7 % | -42,7 | -11,6 % |
| Entretien courant (hors GR/GE) | -21,3 | -5,3 % | -20,5 | -5,6 % |
| Entretien Nettoyage | -23,9 | -6,0 % | -23,6 | -6,4 % |
| GR/GE | -2,6 | -0,6 % | -2,3 | -0,6 % |
| Loyers | -20,3 | -5,1 % | -10,9 | -3,0 % |
| Gardiennage | -10,0 | -2,5 % | -5,9 | -1,6 % |
| Autres charges d'exploitation | -33,4 | -8,3 % | -31,3 | -8,5 % |
| Impôts et taxes | -27,2 | -6,8 % | -27,1 | -7,4 % |
| Charges de personnel | -134,1 | -33,4 % | -127,6 | -34,8 % |
| Dotations/Reprises amortissements et provisions | -64,0 | -16,0 % | -55,9 | -15,2 % |
| TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION | -383,7 | -95,7 % | -347,8 | -94,8 % |
| RÉSULTAT EXPLOITATION | 49,3 | 12,3 % | 53,6 | 14,6 % |
| RÉSULTAT FINANCIER | -9,2 | -2,3 % | -20,7 | -5,6 % |
| RÉSULTAT COURANT | 40,1 | 10,0 % | 32,8 | 9,0 % |
| RÉSULTAT EXCEPTIONNEL | -9,1 | -2,3 % | 2,5 | 0,7 % |
| IS et participation | -8,5 | | -5,5 | |
| RÉSULTAT NET | 22,6 | 5,6 % | 29,8 | 8,1 % |

02 | BILAN DÉTAILLÉ (en M€)

| | Réel 2017 | Réel 2016 |
|---|----------------|----------------|
| ACTIF | | |
| ACTIF IMMOBILISÉ | | |
| Immos brutes | 2 274,9 | 2 132,3 |
| Amortissement | -825,6 | -788,5 |
| Immos nettes | 1 449,3 | 1 343,8 |
| ACTIF CIRCULANT | | |
| Actif circulant brut | 181,2 | 191,0 |
| Provisions clients | -8,7 | -9,5 |
| Provisions créances diverses | -1,1 | -1,2 |
| Actif circulant net | 171,5 | 180,3 |
| TRÉSORERIE | 147,6 | 70,5 |
| TOTAL ACTIF | 1 768,4 | 1 594,6 |
| PASSIF | | |
| FONDS PROPRES | | |
| Capital + Réserves | 199,9 | 200,0 |
| Report à nouveau | 135,4 | 105,6 |
| Résultat | 22,6 | 29,8 |
| Subventions Investissements | 466,2 | 435,0 |
| AUTRES FONDS PROPRES | 50,2 | 50,2 |
| PROVISIONS | | |
| Provisions GR / GE | | |
| Provisions Autres | 25,7 | 21,0 |
| TOTAL FONDS PROPRES | 900,1 | 841,6 |
| DETTES FINANCIERES | 728,8 | 615,3 |
| PASSIF CIRCULANT (inclus cautions clients) | | |
| Hors dettes diverses | 90,1 | 76,5 |
| Dettes diverses (dont Dettes Fourm Immos) | 49,4 | 61,2 |
| TOTAL PASSIF | 1 768,4 | 1 594,6 |

RÉPARTITION DU CAPITAL D'ADOMA



400,9 M
d'euros de CA en 2017

22,6 M
d'euros de résultat net
en 2017

L'HUMAIN AU CŒUR D'ADOMA

+ DE 88 000
résidents ou hébergés

2 855 salariés
dont **58 %** de femmes
427 personnes
embauchées en CDI en 2017

600 professionnels
de l'ingénierie sociale

2 026
agents de maîtrise
siège et directions d'Établissement,
logements accompagnés, hébergement,
Hémisphère, GDV

265
employés et
ouvriers de maintenance

LES SOLUTIONS PAR LE LOGEMENT ET L'HÉBERGEMENT

71 804 logements

676
sites

2 599
logements
mis en service

404
résidences
sociales



21 244 PLACES
d'hébergement pour demandeurs d'asile

282
dispositifs

Plus **29 %**
par rapport à 2016

3 855 PLACES
de centres d'hébergement généraliste

Plus **186 %** par rapport à 2016

ÎLE-DE-FRANCE

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

EST

17, avenue André Malraux
57000 Metz
Tél. : 03 87 18 18 82

AUVERGNE RHÔNE-ALPES

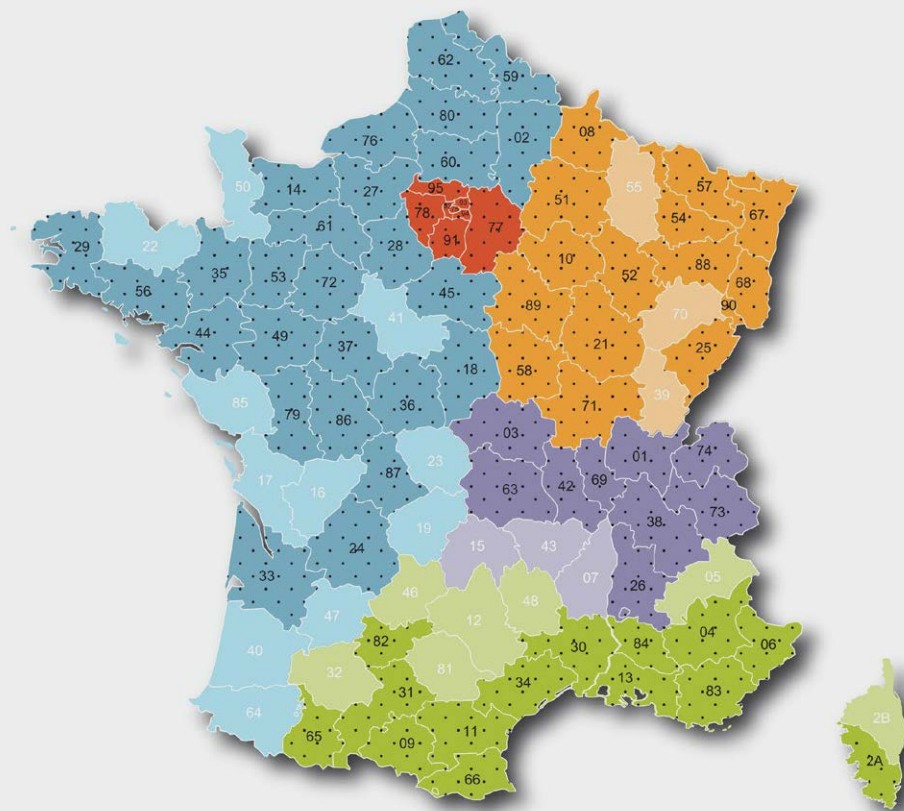
144, rue Garibaldi
69006 Lyon
Tél. : 04 72 83 22 83

MÉDITERRANÉE

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

NORD & ATLANTIQUE

Tour Lilleurope
11 Parvis de Rotterdam
59777 Euralille
Tél. : 03 61 26 42 70



DIRECTIONS TERRITORIALES NORD & ATLANTIQUE

- Aquitaine / Limousin (Dép. 24 - 33 - 87)
151 cours du Médoc 33300 BORDEAUX - 05 56 69 45 70
- Centre (Dép. 18 - 37 - 45 - 86 - 36)
1 impasse de la Mouchetière 45140 INGRÉ - 02 48 24 99 29
- Normandie / Eure et Loir (Dép. 14 - 27 - 28 - 61 - 76)
24/26 rue Sadi Carnot 76140 PETIT-QUEVILLY - 02 32 81 59 75
- Bretagne - Pays de Loire (Dép. 44 - 49 - 29 - 72 - 35 - 56)
28 avenue José Maria de Hérédia 44300 NANTES - 02 40 76 14 52
- Hauts-de-France (Dép. 02 - 59 - 60 - 62 - 80)
3 rue d'Anjou 60000 BEAUVAIS - 03 60 75 00 56

DIRECTIONS TERRITORIALES ÎLE-DE-FRANCE

- Paris
42 rue Cambronne 75015 PARIS - 01 53 27 64 71 / 01 53 27 64 74
- Seine-et-Marne
50 avenue François Mitterrand 77000 CHELLES - 01 73 07 00 03
- Yvelines
6 rue des Lavandières 78100 ST-GERMAIN-EN-LAYE - 01 30 22 94 60
- Essonne
18 rue Ampère 91300 MASSY - 01 60 11 28 74
- Hauts-de-Seine
55 rue des Bas 92600 ASNIÈRES - 01 41 11 89 10
- Seine-Saint-Denis
6-8 rue du Général Joinville 93200 SAINT-DENIS - 01 73 30 10 76
- Val-de-Marne
1 rue Christophe Quinegagne 94350 VILLIERS-SUR-MARNE
- 01 74 01 70 20
- Val d'Oise
20 rue de la Butte blanche 95100 ARGENTEUIL
01 39 61 76 74

DIRECTIONS TERRITORIALES EST

- Alsace (Dép. 67 - 68)
2a rue de Lausanne 67000 STRASBOURG - 03 90 22 93 60
- Meurthe et Moselle / Vosges / Champagne-Ardenne (Dép. 08 - 10 - 51 - 52 - 54 - 88)
13 rue l'Abbé Lemire 54000 NANCY - 03 83 32 48 34
- Bourgogne / Franche-Comté (Dép. 21 - 25 - 71 - 89 - 90)
1 rue des Verriers 21000 DIJON - 03 80 79 02 62
- Moselle (Dép. 57)
17 rue André Malraux 57000 METZ - 03 87 18 47 34

DIRECTIONS TERRITORIALES AUVERGNE RHÔNE-ALPES

- Grand Lyon / Auvergne / Loire (Dép. 01 - 03 - 42 - 63 - 69)
14 avenue des Frères Lumière 69008 LYON - 04 72 78 54 81
- Isère / Drôme (Dép. 26 - 38)
2 allée de l'Artois 38130 ÉCHIROLLES - 04 76 22 94 37
- Savoies (Dép. 73 - 74)
62 avenue de Genève 74000 ANNECY - 04 50 57 58 25

DIRECTIONS TERRITORIALES MÉDITERRANÉE

- Alpes-Maritimes / Corse (Dép. 06 - 20)
5 rue Joseph Passeron 06300 NICE - 04 97 08 42 20
- Var (Dép. 83)
Parc des Tilleuls - Bât A, Porte 2016 - 140 rue Melpomène 83100 TOULON - 04 94 09 09 30
- Marseille Est Provence (Dép. 13)
16 rue Pierre Leca 13003 MARSEILLE - 04 91 11 03 83
- Provence Ouest (Dép. 04 - 13 - 84)
1 avenue Ange Bertolloti 13800 ISTRES - 04 42 56 92 43
- Occitanie (Dép. 09 - 11 - 30 - 31 - 34 - 64 - 65 - 66 - 82)
79 allée Charles de Fitte 31200 TOULOUSE - 05 61 57 99 57



cdc habitat
Adoma



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

www.adoma.fr

LA SOLIDARITÉ EN ACTIONS