

Adoma

Rapport d'activité
2009

bâtir

loger

aider



adoma

L'insertion par le logement

Sommaire

Adoma 2009	4
Editorial	6
Entretien avec Pierre Mirabaud, Président-directeur général d'Adoma	
Stratégie	8
3 ambitions pour le bien commun	
Gouvernance	10
Une mission d'intérêt public confirmée	
Responsabilité sociale	12
La responsabilité sociale au centre de notre champ de valeurs	
L'ACTIVITÉ	13
Des solutions qui favorisent la dynamique sociale	14
Une politique d'investissements et d'innovation ambitieuse	16
Demandeurs d'asile : de l'accueil à l'insertion	18
LES RÉGIONS	19
Île-de-France	20
Nord-Est	22
Ouest	24
Rhône-Alpes	26
Sud-Est	28
Partenariats	30
LES MOYENS	31
Les ressources humaines	32
Les résultats financiers d'Adoma	34
Les résultats financiers du groupe Adoma	38

● **2 666** salariés

AAH >
allocation
aux adultes
handicapés

ALT >
aide au logement
temporaire

AUDA >
accueil d'urgence
pour demandeurs
d'asile

CADA >
centre d'accueil
de demandeurs
d'asile

CHRS >
centre
d'hébergement
et de réinsertion
sociale

CHU >
centre
d'hébergement
d'urgence

FJT >
foyer de jeunes
travailleurs

FTM >
foyer de
travailleurs
migrants

HQE® >
haute qualité
environnementale

Parsa >
plan d'action
renforcé
en direction
des personnes
sans-abri

RS >
résidence
sociale

RSA >
revenu
de solidarité
active

Lexique

SAEM >
société anonyme
d'économie mixte

THPE >
très haute
performance
énergétique



- **469** résidences
soit **263** résidences sociales
et **206** foyers

- **70 000** clients

- **90** structures asile

(Premier opérateur national pour
l'accueil des demandeurs d'asile)

- **19** structures
d'hébergement

UN PUISSANT RÉSEAU D'IMPLANTATIONS

57 départements

Près de 300 villes

24 agglomérations urbaines
sur les 25 plus importantes

Adoma est une société anonyme d'économie mixte dont le capital est majoritairement détenu par des acteurs publics (l'État et la SNI, du groupe Caisse des Dépôts). L'entreprise met en œuvre la politique gouvernementale en matière de logement social et d'hébergement à travers un grand nombre de produits (foyers de travailleurs migrants, résidences sociales, pensions de famille, centres d'hébergement, centres d'accueil des demandeurs d'asile...).

Elle offre partout en France plus de 76 000 solutions de logement aux personnes en situation précaire qui connaissent des difficultés d'accès au parc social traditionnel. Véritable partenaire de l'État et des collectivités territoriales, Adoma leur propose des solutions complètes, de la construction à la gestion sociale.

Les 3 filiales du groupe Adoma

La SA Pacagest, acquise en juillet 2006, est spécialisée dans la gestion de logements pour les étudiants et les personnes âgées. En 2009, elle gère 1047 logements répartis dans 7 villes de France et embauche 19 salariés.

Adoma Insertion SAS, créée en octobre 2007, est une entreprise d'insertion 100 % filiale d'Adoma. Sa mission : construire et mettre au point, avec les personnes en situation d'exclusion, un parcours d'insertion socioprofessionnel stable. Sa spécificité ? Combiner plusieurs approches : l'insertion par l'emploi, la formation et le logement. Les salariés en insertion sont prioritairement, mais non exclusivement, des résidents d'Adoma. L'entreprise compte 38 salariés, dont 31 en contrat d'insertion.

La société hôtelière d'Orange, acquise en mai 2007, était chargée de développer le segment Résidence hôtelière à vocation sociale (RHVS). Adoma a décidé de se désengager de cette activité de gestion hôtelière, au vu des nouvelles priorités des politiques publiques. L'entreprise est composée de 12 salariés, dont 6 apprentis.

➤ Nouvelles missions, nouveau nom

La Sonacotra a été créée en 1956 pour loger les travailleurs algériens venus seuls en France. La diversification progressive de ses missions et l'élargissement de ses publics, particulièrement depuis les années 90, expliquent le changement de nom et ont abouti à sa nouvelle dénomination, Adoma.

➤ Une nouvelle organisation régionale

Le 1^{er} janvier 2010, l'organisation territoriale d'Adoma est passée de six à cinq régions. Ainsi, la région Nord-Ouest a été scindée, les agences normandes ont rejoint la région Centre-Ouest/Sud-Ouest, devenue région Ouest et les agences du Nord-Pas-de-Calais et de Picardie ont intégré la région Est, nouvelle région Nord-Est. Les collaborateurs du siège régional Nord-Ouest ont tous été accueillis au sein d'autres sièges.

L'ambition d'Adoma : gagner en efficacité en rationalisant son outil territorial, pour obtenir ainsi une meilleure répartition des charges incombant aux sièges régionaux et une optimisation des coûts de structure.

LE PARC ADOMA

263 résidences sociales (27 428 logements)
dont 14 pensions de famille (250 logements)

206 foyers de travailleurs migrants (38 179 logements)

**166 cités locatives
et ensembles pavillonnaires** (1 763 logements)

50 aires d'accueil (1 386 places)

6 CHU (500 places)

2 CHRS (65 places)

11 centres de stabilisation (496 places)

57 CADA (4 324 places)

33 AUDA (1 844 places)

76 000
solutions de logement

QUEST

44,5 M€
de chiffre d'affaires
9 841 solutions
de logement

ÎLE-DE-FRANCE

123,3 M€
de chiffre d'affaires
32 801 solutions
de logement

NORD-EST

51 M€
de chiffre d'affaires
12 334 solutions
de logement

RHÔNE-ALPES

42,2 M€
de chiffre d'affaires
10 940 solutions
de logement

SUD-EST

40,5 M€
de chiffre d'affaires
10 462 solutions
de logement

L'EFFECTIF D'ADOMA

- **2009 : 2 666 salariés** (dont 2 413 CDI)
- **2008 : 2 545** (dont 2 376 CDI)
- **2007 : 2 355** (dont 2 162 CDI)



Entretien avec | Pierre Mirabaud
Président-directeur général

Une année d'initiatives majeures et de projections à long terme

Comment l'entreprise Adoma s'est-elle comportée au cours de l'année 2009, encore marquée par la crise économique ?

À travers ses missions, Adoma joue un rôle d'amortisseur de la crise. Celle-ci nous a d'ailleurs touchés plus tardivement que les autres acteurs économiques. C'est à partir du milieu de l'année 2009 que les difficultés en matière de recouvrement se sont faites plus aiguës et que le taux de sortie s'est ralenti.

Parlez-nous des temps forts de 2009...

L'année a été dominée par nos investissements, avec un engagement record de 170 M€. En période de crise, c'est plutôt un bon point pour l'économie ! C'est également une année de renforcement des liens avec l'État, grâce à un apport de 37 M€ du gouvernement, dans le cadre du plan de relance, ou à des opérations spécifiques sur la demande d'asile, comme la prise en charge des mineurs isolés de la "jungle" de Calais et l'accompagnement de réfugiés en provenance de Malte.

Année d'action, mais aussi année de réflexion pour l'entreprise, qui a défini sa stratégie pour les dix années à venir.

« Adoma joue un rôle d'amortisseur de la crise »

Adoma s'est dotée d'un plan stratégique. Est-il remis en cause par le contexte de crise ?

Non, les orientations stratégiques ont été définies en 2009, en pleine crise. Et même si celle-ci se prolonge, nos trois ambitions resteront valables ; en premier lieu, améliorer notre exploitation pour continuer d'investir. Notre autofinancement est très insuffisant pour couvrir nos besoins d'investissements, indispensables pour atteindre notre deuxième ambition qui est de poursuivre l'adaptation de nos produits à la clientèle, et d'être présents sur les territoires où les besoins ne sont pas satisfaits. Enfin, troisième ambition, articuler ces objectifs autour des partenariats gagnant/gagnant avec les acteurs nationaux et locaux de la politique de logement et d'insertion. Car en vingt ans, notre métier a considérablement évolué et nous sommes passés de l'accueil de populations insérées professionnellement à des publics nettement plus précarisés, voire désocialisés, nécessitant un important besoin d'accompagnement. C'est pourquoi, aujourd'hui, les responsables locaux et nationaux ont plus que jamais besoin du bailleur très social qu'est Adoma.

● **170 M€** d'investissements



« Adoma a fortement investi en 2009 et défini sa stratégie pour les 10 ans à venir »

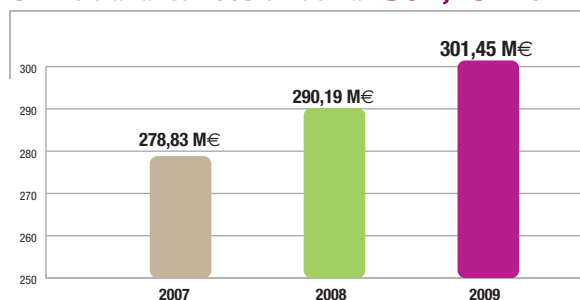
Le champ d'intervention d'Adoma rassemble un grand nombre d'opérateurs. En quoi faites-vous la différence ?

La taille, en premier lieu, puisqu'Adoma, implantée sur l'ensemble du territoire, est le premier opérateur national et de loin ! Nous voulons aussi être leader sur la valorisation et la professionnalisation de nos métiers, c'est pourquoi nous sommes précurseurs sur les certifications AFNOR Qualigeres, Qualiasile, Qualivoyage... En second lieu, Adoma est à la fois bâtisseur et gestionnaire. L'avantage est de pouvoir construire selon nos besoins et d'être particulièrement réactifs, spécialement sur les demandes d'urgence. L'inconvénient : ce modèle économique, gros consommateur de crédits, atteint aujourd'hui ses limites, au point que nous ne pouvons tout construire en propre.

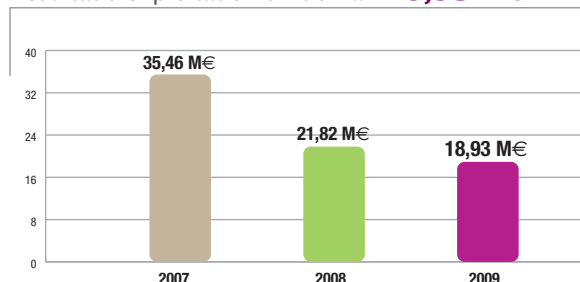
Quelles seront les priorités pour 2010 ?

Tout d'abord, consolider notre situation financière dans la durée. Ceci implique d'optimiser les taux d'occupation et de recouvrement, de réduire nos coûts de fonctionnement, d'améliorer le retour sur nos investissements, d'accroître nos capitaux permanents. Certains outils viendront nous aider à atteindre ces objectifs, comme le nouveau progiciel de gestion de la clientèle et du patrimoine, Agora, et le Plan stratégique de patrimoine, achevé à la fin du premier semestre 2010. Ainsi, nous pourrons dégager un autofinancement suffisant pour faire face au gros entretien et aux investissements nécessaires. La conduite de notre plan d'investissements est d'ailleurs notre seconde priorité, elle s'appuiera sur la conclusion d'un nouveau contrat d'objectifs avec l'État.

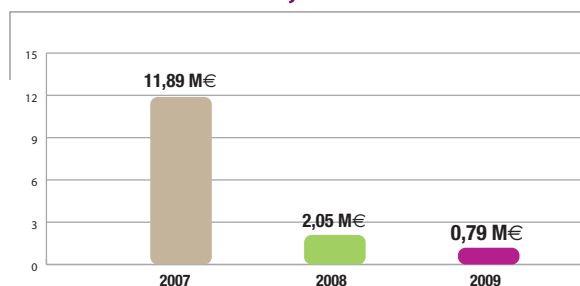
Chiffre d'affaires 2009 d'Adoma : **301,45 M€**



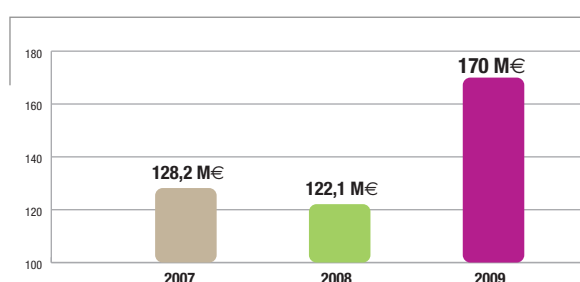
Résultat d'exploitation d'Adoma : **18,93 M€**



Résultat net d'Adoma : **0,79 M€**



Investissements 2009 d'Adoma : **170 M€**



3 ambitions pour le bien commun

Adoma est une société nationalement reconnue pour la qualité de son savoir-faire. La modernisation de son parc passe aujourd'hui par une valorisation optimale de ses atouts et des prises de décision stratégiques. Ces deux dimensions sont décrites dans son programme d'orientation 2010-2020.

↳ **Ambition n°1** : Améliorer les recettes pour continuer d'investir

Adoma a pour principal objectif d'offrir à ses clients des conditions de logement modernes, en transformant les chambres des foyers en studios, produit type de l'entreprise. Cette modernisation nécessite des investissements massifs, 120 M€ par an en 2007 et 2008 et 170 M€ en 2009. Pour les supporter, Adoma doit dégager de l'auto-financement et dispose, pour ce faire, de trois ressources : l'amélioration de la performance des outils de gestion, d'où la mise en place du nouveau progiciel Agora et des Certifications Qualité AFNOR (ISO 9001, Qualigères, Qualiasile, Qualivoyage), le développement des synergies, à l'image de la fusion des régions qui permet de mutualiser les moyens et les fonctions supports, et enfin, un meilleur recouvrement et un meilleur taux d'occupation, qui nécessitent une réflexion en profondeur sur les lieux d'implantation.

↳ **Ambition n°2** : Adapter les produits à la clientèle

La réhabilitation des foyers et les constructions neuves génèrent une production de logements autonomes et équipés présentant un niveau de confort adapté, pour une clientèle variée, et situés dans les zones urbaines où la demande est particulièrement forte. Pour mener à bien cet exercice, un Plan stratégique de patrimoine est élaboré en 2010. Il porte un diagnostic sur l'ensemble du parc d'Adoma, des logements foyers aux logements locatifs sociaux. Ses objectifs : déterminer la vocation de ce patrimoine, analyser la pertinence des processus de gestion et des projets sociaux mais aussi définir les choix d'investissements et de gestion à mettre en œuvre, pour proposer les logements adéquats là où les besoins sont aigus.

Adoma s'inscrit dans le plan de relance

Illustration du partenariat étroit qui unit l'État à Adoma, une enveloppe de 37 M€ a été accordée à l'entreprise dans le cadre du plan de relance de l'économie. En choisissant Adoma comme acteur du volet "logement et solidarité" du plan de relance, l'État lui renouvelle sa confiance et permet à l'entreprise d'accélérer son développement sur les nouveaux produits pour lesquels son expertise est établie. Ainsi, Adoma va pouvoir réaliser 6 centres de stabilisation pour les personnes sans-abri, 30 pensions de famille, des programmes de logements d'urgence ou des programmes de "logements tiroirs" lors d'importantes réhabilitations.



« *Créer
les conditions
d'une action
efficace
à long
terme* »

➤ **Ambition n°3** : Positionner Adoma comme entreprise partenaire

Adoma conçoit et met en œuvre des solutions de logement et d'hébergement en partenariat avec les collectivités territoriales et les services déconcentrés de l'État. L'entreprise a vocation à intervenir en amont, avec l'ANRU par exemple. Son expertise en matière de populations défavorisées lui permet d'apporter des solutions clés en main à ses partenaires. L'entreprise permet aussi aux acteurs sociaux dont c'est la mission, comme les CAF, les missions locales et les associations, de toucher plus facilement ce public précaire qui nécessite un accompagnement social.

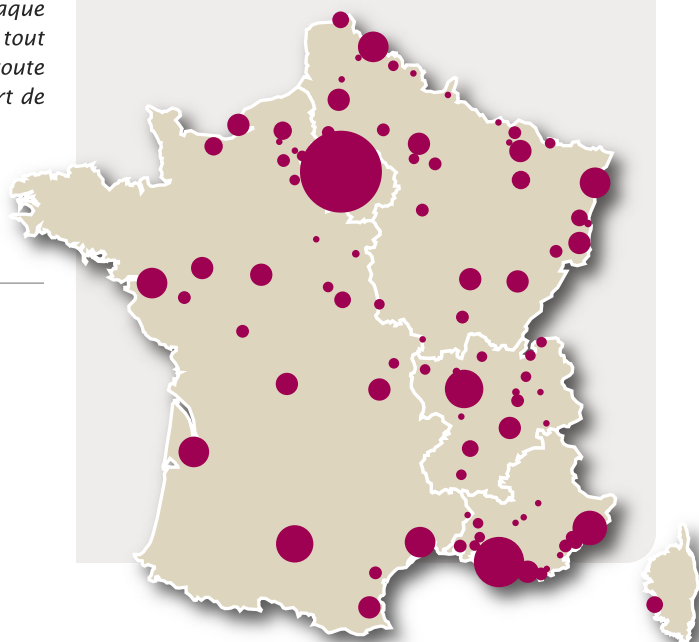
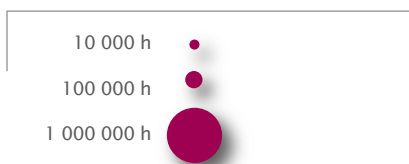
Olivier du Cray, sous-préfet de Nogent-sur-Marne, partenaire d'Adoma sur une structure d'hébergement d'urgence et de stabilisation à Chenevières-sur-Marne, résume bien le nouveau positionnement d'Adoma : *"Adoma et l'État travaillent de concert pour que chaque projet réponde aux besoins des publics concernés, tout en trouvant sa place dans l'environnement local, en toute confiance, en toute transparence et dans un rapport de proximité avec les acteurs locaux du territoire."*

Adoma au cœur des agglomérations

Afin d'apporter une réponse efficace aux besoins de ses partenaires publics et de sa clientèle, **Adoma renforce sa présence dans les agglomérations où la tension immobilière est la plus forte et donc où les besoins en logements très sociaux sont les plus importants.** Lorsque l'entreprise est présente sur une petite commune, celle-ci est en général incluse dans un tissu urbain plus dense, au sein d'une agglomération de très grande taille, comme Paris, Lyon, Marseille ou Toulouse.

*Adoma est présente dans
24 des 25 plus importantes
agglomérations urbaines.*

Taille des communes
dans lesquelles
Adoma est implantée



Une mission d'intérêt public confirmée

Acteur incontournable de l'insertion par le logement en France, Adoma a vu l'État confirmer sa mission publique en 2009. Une preuve de confiance pour un bailleur aux multiples facettes, fort d'une large palette de produits et présent sur tout le territoire national.

Véritable partenaire de l'insertion par le logement, Adoma, maître d'ouvrage et gestionnaire, inscrit son action dans les politiques nationale et locales de l'habitat.

↳ Un socle de capitaux publics

En qualité de Société anonyme d'économie mixte (SAEM), Adoma a comme principaux actionnaires l'État et la Société nationale immobilière (SNI - Groupe Caisse des Dépôts). L'entreprise compte également dans son capital les Groupes Caisse d'Épargne (GCE Habitat) et Polylogis. Par ailleurs, Adoma est soumise aux règles des entreprises nationales, d'où la présence, au sein de son Conseil d'administration, de représentants des ministères de tutelle et d'administrateurs salariés élus. Adoma est aussi une entreprise de droit commun, à même de passer des contrats de droit privé avec ses salariés, ses fournisseurs et ses clients.

↳ 2009 : l'État réaffirme sa confiance à Adoma

Plusieurs événements sont venus confirmer le statut public d'Adoma en 2009 et renforcer la relation de confiance entre les deux partenaires. D'une part, la signature avec l'État d'une convention inscrivant l'entreprise dans le plan de relance de l'économie, pour un montant de 37 M€, d'autre part la mission sensible d'accueillir les mineurs isolés après le démantèlement de la « jungle » de Calais, dans le cadre d'un dispositif expérimental confié par l'État à Adoma.

De plus, afin de maintenir le rythme élevé des investissements liés à la rénovation du parc d'Adoma, dans le cadre du plan de traitement de ses foyers, l'État a autorisé la possibilité d'apports de nouveaux capitaux par d'autres

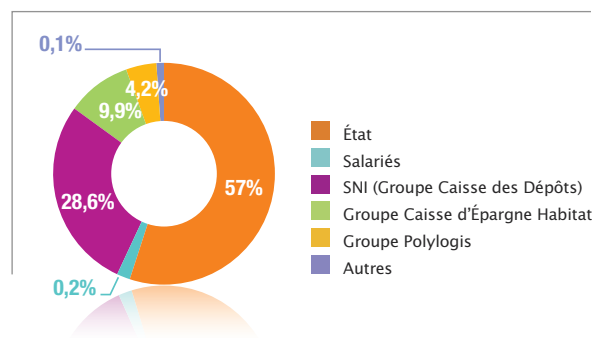
actionnaires tout en confirmant son statut public. Par ailleurs, la loi confirme que l'État continuera à exercer sa minorité de blocage en étant détenteur d'au moins un tiers du capital de l'entreprise. Ainsi la loi de finances rectificative de décembre 2009 (art.36) mentionne que "L'État détient une participation d'au moins un tiers du capital de la société anonyme dénommée Adoma. L'État, les établissements publics et les entreprises publiques détiennent au moins la majorité du capital d'Adoma".

↳ Outils de gouvernance pour une organisation déconcentrée

Le **Conseil d'administration** définit la stratégie d'Adoma. Il évalue également les projets, désigne les mandataires sociaux et contrôle la gestion de l'entreprise.

Le **Comité de direction** met en œuvre la stratégie d'Adoma et la coopération entre les structures opérationnelles sur le terrain.

RÉPARTITION DU CAPITAL PAR ACTIONNAIRE



Comité de **direction**



Pierre Mirabaud
Président-directeur général



Alain Botton
directeur général délégué



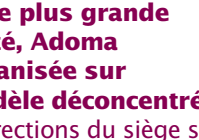
Jérôme Bascher
directeur de Cabinet du Président



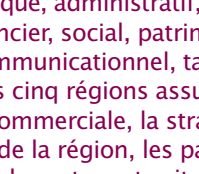
Stéphanie Pérez
directrice administrative et financière



Christian Arnaudo
directeur régional Nord-Est



Guy Bouvier
directeur de l'audit et conseiller technique du Président



Sophie Brigault
directrice des ressources humaines



Serge Caquant
directeur de l'accueil de la demande d'asile



Daniel Catalan
directeur régional Île-de-France

Nathalie Chomette
directrice des études et du développement

Michel Picou
directeur régional Sud-Est

Marie-Aude Poisson
directrice régionale Rhône-Alpes

Sophie Veck
directrice régionale Ouest

CONSEIL D'ADMINISTRATION (composition au 31 décembre 2009)

ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT L'ÉTAT

- > **Pierre Mirabaud**
Président du Conseil d'administration d'Adoma
- > **Stéphane Fratacci**
Ministère de l'Immigration, de l'Intégration, de l'Identité nationale et du Développement solidaire
- > **Pierre-Yves Rébérioux**
Ministère de l'Immigration, de l'Intégration, de l'Identité nationale et du Développement solidaire
- > **Hélène Dadou**
Ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de la Mer
- > **Charles Sarrazin**
Ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi
- > **Hervé Bec**
Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'Etat
- > **Christophe Mirmand**
Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités territoriales

REPRÉSENTANTS DES PERSONNES MORALES AUTRES QUE L'ÉTAT

- > **Jean-François Vitoux (remplacé par Yves Chazelle)**
Société nationale immobilière (SNI)
- > **Annie-Paule Depré**
Mouvement des entreprises de France (MEDEF)
- > **Nadia Bentchicou**
Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (ACSE)
- > **Patrick Lachmann**
Groupe Caisse d'Épargne Habitat (GCE Habitat)
- > **Jean-Pierre Comte**
LOGIREP

REPRÉSENTANTS DES SALARIÉS

- > **Saïd Akil**, FO
- > **Philippe Biongolo**, CFE-CGC
- > **Grégory Ciais**, SUD
- > **Jean-Jacques Dufois**, CGT
- > **Bruno Guillaumot**, CFDT
- > **Olivier Julien**, CFDT

ASSISTENT ÉGALEMENT AU CONSEIL

- > **Hervé Thouroude**,
Contrôle général économique et financier
- > **Driss Bechari**, CE d'Adoma
- > **Guy Isimat Mirin**,
Cabinet Mazars et Guérard
- > **Philippe de Reviers**,
AUDIT CPA

REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

- > **Eugénie Maloutonie**
- > **Ahmed Moujane**

Pour une plus grande efficacité, Adoma est organisée sur un modèle déconcentré.

Aux directions du siège sont confiées les missions de pilotage et d'expertise dans les domaines juridique, administratif, financier, social, patrimonial et communicationnel, tandis que les cinq régions assurent la politique commerciale, la stratégie patrimoniale de la région, les partenariats avec les acteurs territoriaux, la gestion du personnel et le contrôle budgétaire. Cette action régionale est relayée par des directions ou agences départementales.

● **9,3 M€** d'investissements pour les travaux d'économie de fluides et combustibles

● Un budget des travaux d'amélioration de la gestion des déchets en augmentation de **150 %** entre 2005 et 2009

La responsabilité sociale au centre de notre champ de valeurs

Adoma donne corps à son éthique à travers des actes engagés. L'entreprise a notamment pour ambition de faire vivre son Agenda 21, de perpétuer sa tradition de solidarité à travers sa Fondation et de renforcer sa mission sociale grâce à sa filiale d'insertion par le travail.

L'Agenda 21, mais aussi la Fondation Adoma et Adoma Insertion affichent de bons résultats en 2009, en dépit d'un contexte difficile.

↳ **Le développement durable en actions**

En matière de maîtrise d'ouvrage, la démarche de construction et de réhabilitation en Haute Qualité Environnementale s'est poursuivie en 2009. Les projets privilégient, dès la conception, une implantation optimisée, des économies d'énergie et d'eau, de moindres nuisances et pollutions, un meilleur confort, une qualité de vie et une insertion paysagère.

Parmi les 15 opérations en démarche HQE® programmées en 2009, 3 visent une certification Cerqual Habitat & Environnement, 4 un label de performance énergétique THPE 2005 et 5 prévoient le recours à l'énergie solaire.

Par ailleurs, très active dans sa politique de gestion du patrimoine, Adoma a lancé une démarche de performance énergétique et écologique intégrant les objectifs du Grenelle de l'environnement. Plusieurs opérations sont venues la structurer en 2009, comme le projet multi-partenarial de recherche-action ADORER (ADOMA Réhabilitation Énergétique des Résidences), soutenu par la Fondation Bâtiment Énergie, le lancement du chantier "Économies d'énergie et Grenelle" issu des orientations stratégiques d'Adoma pour 2020 ou encore la valorisation des certificats d'économies d'énergie, liés aux travaux d'amélioration des performances thermiques du parc.

↳ **La Fondation Adoma finance 23 projets de développement**

Déjà vingt-trois projets inscrits à l'actif de la Fondation Adoma, qui soutient des projets de développement initiés par les résidents d'Adoma dans leur pays d'origine. Développés au Mali, au Sénégal, en Mauritanie, en Algérie et au Maroc, ils portent sur l'aménagement d'infrastructures, notamment dans les domaines de l'adduction d'eau, de la santé et de la formation. Huit projets ont été soutenus en 2009, toujours en partenariat avec d'autres financeurs, fondations ou institutions, car la Fondation apporte non seulement des financements mais également du mécénat de compétence en aidant les résidents à monter leurs projets.

↳ **Adoma Insertion élargit et renforce sa capacité d'action**

En 2009, deux décisions ont impacté l'activité : le développement du secteur technique, doté désormais de trois pôles - Propreté et environnement, Rénovation et maintenance, Veille et entretien d'immeuble - et l'accroissement de 30 % de son effectif global par rapport à 2008, avec 41 salariés recrutés et 60 présents sur l'année. Par ailleurs, Adoma Insertion affiche 40 000 heures de travail réalisées en 2009, plus de 1 104 heures de formation dispensées et dégage un résultat positif.

● **L'insertion professionnelle en 2009 chez Adoma Insertion**

> **Taux de sortie vers un emploi ou une formation**

- Paris : **65 %** des objectifs négociés ont été atteints
- Essonne : **70 %** des objectifs négociés ont été atteints

> **Taux de sortie vers un emploi durable**

- Paris : **50 %** des objectifs négociés ont été atteints
- Essonne : **100 %** des objectifs négociés ont été atteints

L'activité



● **500** places
d'hébergement d'urgence

● **500** places d'hébergement de stabilisation

Des solutions qui favorisent la dynamique sociale

Adoma accueille dans ses résidences sociales et foyers un public varié, personnes isolées principalement, familles monoparentales, jeunes en insertion. À leurs côtés, les Gens du voyage et les demandeurs d'asile trouvent également une offre adaptée.

En 2009, sur l'ensemble du territoire, Adoma a accueilli près de 70 000 personnes, principalement dans ses 469 résidences sociales, pensions de famille et foyers de travailleurs migrants.

↳ Des résidences sociales tremplins vers la réinsertion

En 2009, près de 26 000 personnes occupaient un logement en résidence sociale, dont 11 % de femmes. La durée moyenne de séjour était légèrement inférieure à 3 ans, ce qui montre à la fois le rôle passerelle des résidences sociales et les difficultés de relogement dans les territoires tendus.

↳ Un bâti et des partenariats pour aider les plus âgés

Avec 38 % de ses résidents âgés de plus de 60 ans – soit une augmentation de 2,5 % par rapport à 2008 – et 50 % de plus de 55 ans, Adoma est confrontée à la problématique du vieillissement de sa clientèle traditionnelle. À ce titre, le budget des travaux de rénovation consacrés à l'adaptation du bâti aux personnes vieillissantes a augmenté de 15 % en 2009. Des outils méthodologiques sont aussi élaborés pour favoriser leur maintien à domicile dans de bonnes conditions. Par ailleurs, Adoma s'inscrit de plus en plus dans les réseaux professionnels gérontologiques afin de favoriser la mise en place d'aides spécifiques.

↳ Une clientèle précarisée, soutenue par l'APL

Avec la quasi-totalité de son parc conventionnée à l'Aide Personnalisée au Logement, Adoma compte 83 % de résidents bénéficiaires de l'APL. Celle-ci couvre environ 50 % de la redevance totale.

Résidents bénéficiaires de l'APL

- 50 %** ont une redevance couverte par l'APL jusqu'à 50 %
- 25 %** bénéficient d'une APL comprise entre 50 % et 75 %
- 25 %** bénéficient d'une APL de plus de 75 % du montant quittancé.

↳ Une offre complète et personnalisée pour les personnes sans-abri

En 2009, Adoma disposait pour les personnes sans-abri d'une offre de 1 100 places, au sein de 19 structures (centres d'hébergement, de stabilisation, CHRS). Selon une enquête réalisée en 2009 sur un panel de plus de 400 sorties, 40 % des personnes hébergées dans un centre de stabilisation ou un CHRS l'ont quitté grâce à une offre de relogement en parc social, résidence ou pension de famille. Avec 38 % de moins de 35 ans, l'insertion professionnelle est très clairement l'axe privilégié dans l'accompagnement individualisé mis en place dans les structures.

● **371** places
d'accueil hivernal
(contre 185 en 2008)

« Une expertise efficace au service des personnes fragilisées »

↳ Comparaison des profils des résidents entrés en résidence sociale et en FTM en 2009

	RS	FTM
Femmes	16 %	12 %
Allocataires du RMI	23 %	20 %
Salariés/Artisans	32 %	34 %
Français	46 %	40 %
Maghrébins	29 %	31 %
Africains subsahariens	13 %	15 %
Jeunes (16-25 ans)	14 %	12 %

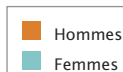
> La clientèle intégrant une résidence sociale est plus féminine et plus précarisée que celle qui emménage en foyer. Elle compte également davantage de ressortissants français et de jeunes.

Les centres de stabilisation

La notion d'hébergement de stabilisation est récente. Ces structures de petite taille accueillent pour des périodes adaptées des personnes en rupture de logement ou d'hébergement qui sont accompagnées dans leur projet d'insertion par une équipe pluridisciplinaire.

PANORAMA CLIENTS 2009 (EN RS ET FTM)

Sexe



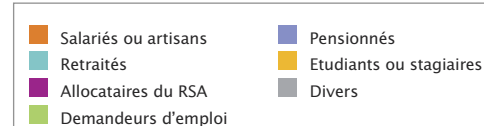
Âge



Nationalité



Activité



● **263** résidences sociales
et **206** foyers de travailleurs migrants

● **96** chantiers en 2009 et **91** en 2010

Une politique d'investissements et d'innovation ambitieuse

L'année 2009 a été marquée par une activité de maîtrise d'ouvrage exceptionnelle et la mise en œuvre des projets inscrits au plan de relance. Sans oublier l'engagement concret de l'entreprise en matière de développement durable.

Grâce à un programme d'investissements atteignant 170 M€, dont 50 M€ consacrés aux dépenses de gros entretien, Adoma a affiché un total de 96 chantiers afin de soutenir le développement de ses activités de logement et d'hébergement.

➤ 170 M€ d'investissements pour un nombre de chantiers record

En 2009, Adoma gère 469 résidences réparties en 206 foyers de travailleurs migrants et 263 résidences sociales dont 14 pensions de famille. Dans le cadre du contrat d'objectifs 2005-2010 signé avec l'État, l'entreprise s'est engagée à rénover et à réhabiliter un certain nombre de structures. Engagement tenu avec 170 M€ investis en 2009 dans la rénovation du parc et le développement de structures dédiées aux nouveaux publics : pensions de famille, centres de stabilisation, logements d'urgence... Toutes opérations confondues, l'investissement augmente de 38 % par rapport à 2008.

Côté chantiers, l'année 2009 s'est caractérisée par une forte activité avec la poursuite de 68 chantiers et le démarrage de 28 nouveaux, soit 96 chantiers durant l'année et 77 à fin 2009. Au total en 2010, 91 chantiers seront en cours, traduisant concrètement les ambitieuses programmations de financement de 2007 et 2008.

➤ Priorité à la création de studios grâce à la réhabilitation des foyers

Dans le cadre des opérations en cours, la nouvelle offre de produits d'Adoma est constituée à 89 % de studios, d'une surface généralement comprise entre 17 m² et 22 m². Adoma poursuit ainsi son plan de traitement des foyers de travailleurs migrants visant l'éradication complète des plus petites chambres ou des chambres à lits multiples encore présentes dans certains foyers, qui, d'ici 2012, auront tous fait l'objet d'une programmation immobilière. En 2009, 1 215 logements ont été mis en service. Par ailleurs, pour préparer l'avenir, 18 projets ont été lancés avec les partenaires pour 845 nouveaux logements.

➤ Un produit pour chaque clientèle

Adoma a aussi poursuivi son développement en matière d'hébergement. Aujourd'hui, 19 structures offrent une capacité d'accueil de près de 1 100 places. L'entreprise s'engage aussi fortement sur les pensions de famille. Les 14 existantes proposent 250 logements accueillant majoritairement des personnes isolées. D'ici à 2011, 41 nouvelles pensions de famille seront programmées, dont 11 sont déjà en chantier. Elles représentent une capacité totale de 918 logements, pour un investissement immobilier d'environ 80 M€.

Autres cibles, le logement des jeunes – 5 355 clients de moins de 30 ans étaient présents en 2009 dans les structures d'Adoma – et les Gens du voyage. Concernant ces derniers, Adoma s'est vu confier la gestion de 50 aires d'accueil, soit 1 386 places sur 18 départements, et 147 logements adaptés à la sédentarisation sur trois sites. Sur la seule année 2009, Adoma a pris en gestion 11 nouvelles aires. Afin que tous soient réellement satisfaits des prestations, en particulier les collectivités locales délégataires, Adoma a choisi une gestion qualitative des aires, qui se traduit notamment par l'engagement de l'entreprise dans une démarche de certification inédite pour l'activité Gens du voyage, en lien avec l'AFNOR.

Le rythme soutenu des nouveaux chantiers

- 11 en 2005
- 21 en 2006
- 27 en 2007
- 26 en 2008
- 28 en 2009



● **1 215** logements
mis en service
en 2009

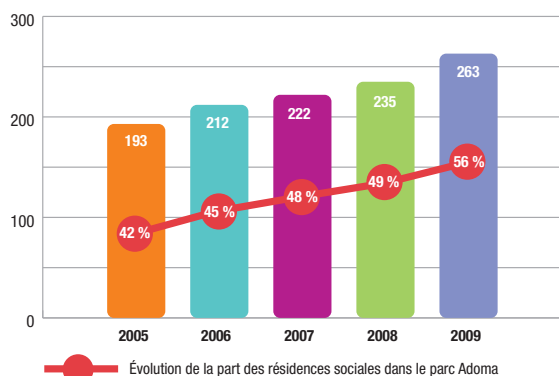


« Une activité de maîtrise d'ouvrage
exceptionnelle avec 96 chantiers »

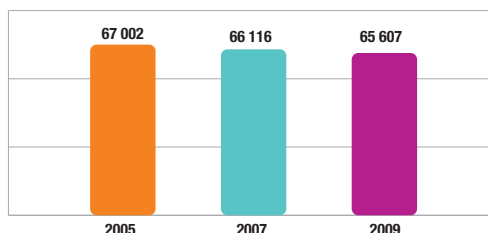
↳ **Maîtrise d'ouvrage** et patrimoine passent en HQE®

Systématisée depuis deux ans pour tous les nouveaux projets de maîtrise d'ouvrage, la démarche de construction et de réhabilitation en HQE® concerne 51 opérations dont 15 programmées en 2009. Elles répondent notamment aux certifications Cerqual Habitat & Environnement ou au label de Très Haute Performance Énergétique (THPE) 2005. De même, les objectifs du Grenelle de l'environnement sont pris en compte lors des travaux de réparation et d'entretien du patrimoine.

↳ **Évolution du nombre de résidences sociales** (y compris pensions de famille)



Évolution de la capacité d'accueil en résidences sociales, pensions de famille et foyers (en nombre de logements)



La capacité d'accueil a reculé entre 2005 et 2009, en raison de la transformation des petites chambres en studios plus spacieux. Par ailleurs, ces chiffres tiennent compte de l'immobilisation des logements faisant l'objet de travaux.

IMHOWEB : un outil d'observatoire de la demande

IMHOWEB est un outil de gestion pour le traitement de la demande de logement. Adoma a donc choisi de l'adapter à son activité logement-foyer, améliorant ainsi le service rendu à sa clientèle en apportant une réponse à chaque demande. **Objectif : obtenir un outil efficace et sur-mesure contribuant à l'évaluation des besoins en logement sur les différents territoires.** La mise en production d'IMHOWEB est prévue pour le deuxième semestre 2010.



● **25 %** du dispositif national d'accueil des demandeurs d'asile

● **53 %** des demandeurs d'asile hébergés chez Adoma ont obtenu le statut de réfugié (contre 31 % à l'échelle nationale)

Demandeurs d'asile : de l'accueil à l'insertion

Premier opérateur en France pour la demande d'asile, Adoma a démontré en 2009 sa capacité d'adaptation à des commandes spécifiques de l'État. Engagée dans un travail sur l'insertion, elle mène également une démarche Qualité AFNOR, en concevant le référentiel Qualiasile.

En 2009, Adoma gérait 90 structures d'accueil, réparties sur 77 sites qui sont implantés dans 40 départements. Au total, ses capacités s'élèvent à 6 168 places.

↳ **Participation à l'opération de solidarité "Malte"**

En juillet 2009, la France s'est engagée à mettre en œuvre une opération de réinstallation de 95 ressortissants d'États tiers bénéficiaires d'une protection internationale à Malte. Adoma a alors proposé l'accueil de 40 personnes dans un établissement situé à Nanterre (92). Fin décembre 2009, 27 disposaient d'une carte de séjour d'un an, 5 dossiers étaient en cours d'instruction et 7 attendaient la délivrance par l'OFPPA d'un certificat tenant lieu d'acte d'état civil. Par ailleurs, le relogement d'une partie des personnes disposant d'une carte de séjour se fait dans les résidences sociales Adoma d'Île-de-France.

↳ **L'accueil des mineurs isolés de la « jungle » de Calais**

Dans la perspective du démantèlement de la "jungle" de Calais, le ministère de l'Immigration, de l'Intégration, de l'Identité nationale et du Développement solidaire a sollicité Adoma afin d'organiser l'accueil de jeunes mineurs étrangers isolés encore présents sur le site de Calais. 48 jeunes ont ainsi été accueillis dans trois établissements. Une convention a été signée avec l'État afin de faire du site de Vitry-sur-Orne un dispositif expérimental dédié à l'accueil des mineurs étrangers isolés, prévoyant une prise en charge administrative et sociale (portant notamment sur le dossier de demande d'asile, la santé et la scolarisation) ainsi que des animations.

↳ **Insair 38, un sas pour les réfugiés vulnérables**

Afin d'accélérer l'accès à l'emploi et au logement des réfugiés statutaires, Adoma a développé dans l'Isère le programme Insair 38. Celui-ci prévoit notamment la création d'un Sas Logement Temporaire Réfugiés Vulnérables. Doté d'une dizaine de logements, il privilégie l'accueil et l'accompagnement social individualisé ainsi qu'une aide à l'accès, à l'installation et, si besoin, au maintien dans le logement et dans l'emploi. Porté par Adoma, en partenariat avec les associations La Relève, ADATE et ADSEA, Insair 38 a reçu l'aval du ministère et obtenu en 2009 une subvention du Fonds européen pour les réfugiés de 269 000 €.

*« Accompagner les
réfugiés statutaires
d'une vie à une autre... »*

- Principalement de nationalités arménienne, russe et kosovare, les demandeurs d'asile sont à **67 %** des familles et à **33 %** des isolés, sauf en Île-de-France où les isolés sont majoritaires.
- **585** salariés travaillaient sur l'activité asile au 31/12/2009, soit **22 %** de l'effectif de l'entreprise.
- En moyenne, les réfugiés ont été relogés **5 mois ½** après l'obtention de leur statut (la durée légale pouvant aller jusqu'à 6 mois).

Les régions





128 résidences
concernées par des actions
d'accompagnement social

42 opérations
de maîtrise d'ouvrage
programmées

20

Habitat adapté en première ligne

La région continue d'élaborer une offre variée, dédiée à des publics spécifiques. Elle a signé en 2009 quelques opérations exemplaires comme la réhabilitation et l'extension de "La Commanderie" à Paris ou l'ouverture d'un centre de stabilisation à Serris, en Seine-et-Marne.

LA RÉGION EN CHIFFRES

Chiffre
d'affaires
de **123,3 M€**
soit 40,9 %
du CA d'Adoma

**8 départements
d'implantation :**
L'Essonne,
les Hauts-de-Seine,
Paris, la Seine-
et-Marne, la Seine-
Saint-Denis,
le Val-de-Marne,
le Val-d'Oise et
les Yvelines

21 agences

765 salariés
(dont 64 sur
l'activité Asile)
soit 28,7 % de
l'effectif d'Adoma

FAITS MARQUANTS 2009

➤ « La Commanderie », tous relogés !

Commencée en 2006, la réhabilitation du foyer "La Commanderie", prévue en quatre phases, touche à sa fin. Des studios remplacent les chambres vétustes. Les trois premières phases ont permis de reconstruire la capacité initiale du foyer et donc de reloger l'ensemble des résidents. La dernière livraison, à l'été 2010, permettra d'augmenter la capacité de 92 studios. Au total, « La Commanderie » propose 400 studios, dont 30 adaptés aux personnes vieillissantes.

➤ Un nouvel outil d'analyse stratégique

Initiée en septembre 2008, la démarche de Plan stratégique de patrimoine a permis à la région d'élaborer, avec l'ensemble du personnel de l'exploitation, une base de données, département par département, qui servira à définir la stratégie patrimoniale de la région pour les années à venir, établissement par établissement. Au programme : déterminer la vocation de son patrimoine, analyser les enjeux et les besoins locaux, faire un état des lieux de chacun des établissements.

➤ « Le Hameau de l'espoir » au service de l'insertion

Le 16 mars 2009, en présence de Christine Boutin, ministre du Logement, Adoma a inauguré à Serris (77) son neuvième centre de stabilisation national. Ce "Hameau de l'espoir", qui propose 25 logements (pour 40 places) dans 17 chalets, fait suite au premier centre de stabilisation ouvert sous forme de village pour les personnes sans-abri en 2007 à Ivry-sur-Seine (94). L'objectif : offrir des solutions d'hébergement de qualité à des populations en rupture de logement ou d'hébergement et engagées dans une dynamique d'insertion.

PERSPECTIVE 2010

➤ La maîtrise d'ouvrage redimensionnée

L'importance du nombre d'opérations immobilières a conduit la direction régionale à mettre en place une nouvelle organisation, plus lisible, favorisant le travail en équipes pluridisciplinaires, dans l'optique d'une plus grande efficacité de gestion des opérations immobilières. Ainsi, au sein du pôle « Maîtrise d'ouvrage », trois équipes de projets, composées de responsables de programmes et de conducteurs d'opérations, ont été constituées et les dossiers mis en commun via une base de données infor-

7

C'est le nombre de MOUS (Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale) en place en Île-de-France. Ces professionnels apportent un appui au gestionnaire et à ses partenaires, notamment dans le cadre de réhabilitation de FTM, pour identifier les besoins des résidents en relogement, les accompagner dans cette démarche et rechercher des solutions d'habitat en cas de perte de capacité. La MOUS est cofinancée par l'État (50 %), Action logement, l'ACSÉ, le DAIC et Adoma.



● **21** chantiers effectifs

CAPACITÉ

- 72 résidences sociales (8 469 logements)
 - 87 FTM (21 986 logements)
 - 102 structures locatives (545 logements)
 - 6 CADA et 2 Accueils temporaires (617 places)
 - 1 CHRS, 2 CHU, 9 centres de stabilisation (879 places d'hébergement) et 3 opérations de logement d'urgence (100 logements)
 - 9 aires d'accueil Gens du voyage (183 places de caravanes)
 - 1 pension de famille (22 places)
- Au total, **32 801 solutions de logement**

MISES EN SERVICE 2009

6 réhabilitations

- « Les Indes » à Argenteuil (95) - 50 logements
- « Petit Parc » à Thiais (94) - 141 logements
- « Les Ruffins » à Montreuil (93) - 71 logements
- « Jean Baptiste Clément » à Clamart (92) - 65 logements
- « Barbeira » à Stains (93) - 3 logements
- « Lucie Aubrac » à Saint-Ouen-l'Aumône (95) - 70 logements

2 constructions neuves

- « Fort de l'Est » à Saint-Denis (93) - 25 logements
- « Le Hameau de l'espoir » à Serris (77) - 25 logements

matique unique. Par ailleurs, le pôle « Service technique », chargé de piloter les travaux de maintien du patrimoine et d'assurer une veille technique du bâti, a été renforcé par la présence au sein de ses effectifs de conducteurs d'opérations dévolus aux travaux de gros entretien.

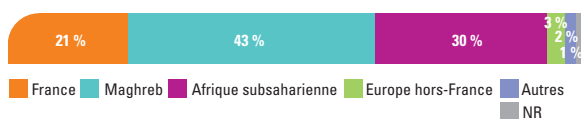
Portrait de la clientèle

La région Île-de-France compte 28 228 résidents en RS et FTM, dont 92 % d'hommes. Sur l'ensemble de ces résidents, 35 % ont plus de 60 ans, ce qui est inférieur à la moyenne nationale, et 25 % sont retraités ou pensionnés. Une part importante de résidents sont des ressortissants du Maghreb (43 %) et d'Afrique subsaharienne (30 %). Fait majeur, la part des résidents salariés est particulièrement importante, 45 % (contre 31 % au niveau national), le nombre de demandeurs d'emploi ayant par ailleurs diminué en 2009, s'établissant à 13 % contre 14 % en 2008. En revanche, le nombre de résidents allocataires du RSA progresse légèrement pour atteindre 3 245 (contre 2 975 en 2008).

Répartition de la clientèle par âge



Répartition de la clientèle par nationalité



Répartition de la clientèle par activité



Entretien avec

Jérôme Normand

Sous-préfet de Bobigny (93)

Pourquoi l'État privilégie-t-il des expérimentations sur le relogement des populations en grande précarité en Seine-Saint-Denis ?

La lutte contre l'habitat indigne est une priorité gouvernementale et la Seine-Saint-Denis est particulièrement concernée, puisqu'on y estime à 40 000 le nombre de logements indignes. La mobilisation des services de l'État et de la Justice s'est traduite par la création d'un pôle de lutte contre l'habitat indigne.

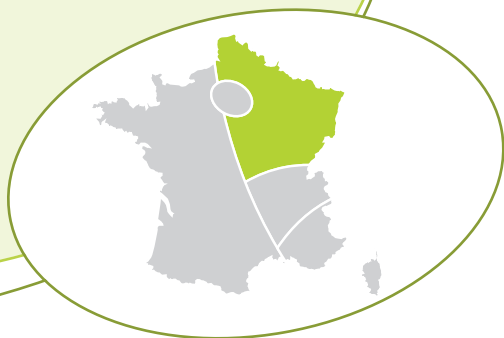
En quoi Adoma apporte un "plus" sur ces questions ?

Pour résorber un bidonville à Saint-Denis, et éviter de déplacer le problème plus loin, la nécessité d'une réponse globale s'est imposée. Adoma a joué son rôle : le village d'insertion "Fort de l'Est", à Saint-Denis, offre à des familles, issues d'un bidonville qui a été résorbé, des logements adaptés. Depuis, quatre autres expériences ont été menées dans le département.

Ce partenariat va-t-il se poursuivre ?

Oui, j'espère. Car au-delà de son savoir-faire reconnu, Adoma présente l'avantage d'être une structure publique, ce qui facilite notamment le montage des dossiers ! Toutefois, la nécessité d'amortir correctement ces investissements oblige à repenser leur utilisation dans le temps, pour en mixer les usages : populations roms, étudiants, jeunes travailleurs, artistes.

« Nous luttons avec Adoma contre l'habitat indigne »



140 logements
neufs mis en service

11 chantiers
suivis par la maîtrise d'ouvrage

22

Les jeunes et les populations démunies au cœur de la stratégie régionale

LA RÉGION EN CHIFFRES

**Chiffre
d'affaires
de 51 M€**
soit 16,9 %
du CA d'Adoma

7 régions :
L'Alsace,
la Bourgogne,
la Champagne-
Ardenne,
la Franche-Comté,
la Lorraine, le Nord-
Pas-de-Calais
et la Picardie

**16 départements
d'implantation :**
Les Ardennes,
l'Aube, la Côte-d'Or,
le Doubs, la Marne,
la Meurthe-et-
Moselle, la Moselle,
le Bas-Rhin, le Haut-
Rhin, la Nièvre,
le Nord, l'Oise,
le Pas-de-Calais,
la Saône-et-Loire,
la Somme, et le
Territoire de Belfort

13 agences

471 salariés
(dont 198 sur
l'activité Asile),
soit 17,7 % de
l'effectif d'Adoma

Le logement des jeunes et des plus démunis représente l'axe prioritaire de la politique régionale Nord-Est. Cette orientation forte s'accompagne de la mise en place d'un partenariat majeur en Alsace.

FAITS MARQUANTS 2009

↘ La mise en exploitation de 140 logements neufs

Grâce aux investissements déployés en 2008, 140 logements neufs et autonomes ont été mis en exploitation en 2009, pour un montant total de 7,85 M€. La mobilisation et l'implication des partenaires ont ainsi permis à Adoma d'améliorer son offre de logement grâce aux pensions de famille de Belfort (90) et de Volgelsheim (68) mais aussi d'enrichir sa capacité d'accueil des jeunes, avec la livraison en fin d'année des 20 logements du FJT de Louhans (71) mis en exploitation début 2010. Par ailleurs, la mise en exploitation des 100 logements neufs de la résidence sociale "Pont d'Épernay" à Reims (51), avec l'aide de l'ANRU, a mis un point final au plan de traitement des foyers sur cette agglomération.

Enfin, l'effort sur les résidences sociales s'est poursuivi avec une première livraison de 40 logements autonomes, sur 120 en chantier, sur le site de Château d'Eau, à Belfort (90).

↘ Une forte mobilisation avec les partenaires territoriaux en Alsace

Courant 2009, le démarrage du chantier de 283 logements autonomes en Alsace, pour un coût total d'investissement de 16,5 M€, intervient dans des secteurs où la demande en logements est persistante. Parmi les structures programmées, la pension de famille "La

Couronne" (22 logements), située au cœur de Strasbourg (67), la résidence sociale "Bethesda" (85 logements), à Mulhouse (68) ou encore la mise en chantier de 62 logements neufs à Ingersheim (68) confirment la forte implantation d'Adoma en Alsace et renforcent encore le partenariat de qualité noué avec les différentes collectivités locales impliquées.

PERSPECTIVE 2010

↘ Un rythme plus que soutenu pour la maîtrise d'ouvrage

L'activité de maîtrise d'ouvrage va prendre une nouvelle dimension avec le démarrage et la poursuite de chantiers concernant 690 logements autonomes.

En effet, débute sur Florange (57) la construction neuve de 80 logements en résidence sociale. À terme, le foyer existant sera démoli. À Amiens, l'établissement d'Allonville sera entièrement restructuré grâce aux travaux de réhabilitation de l'existant et à la construction de son extension. L'objectif : offrir 150 nouveaux logements autonomes.

Bien situés sur la commune de Marly (59), proche du centre de Valenciennes, 36 logements neufs seront construits, dont 16 dans le cadre d'une pension de famille. Outre l'offre nouvelle, ce projet illustre également la qualité des partenariats qu'Adoma a su tisser avec la Communauté d'agglomération de Valenciennes et la ville de Marly.



● **10,2 M€** investis dans les gros travaux d'entretien

CAPACITÉ

- 31** résidences sociales (2 933 logements)
- 43** FTM (6 230 logements)
- 18** structures locatives (413 logements)
- 19** CADA, **17** Accueils temporaires (2 461 places)
- 1** CHU, **2** centres de stabilisation (59 places d'hébergement)
- 6** aires d'accueil Gens du voyage (175 places de caravanes)
- 4** pensions de famille (63 places)
- Au total, **12 334 solutions de logement**

MISES EN SERVICE 2009

- 1 construction neuve**
« Pont d'Épernay » à Reims (51)
100 logements
- 1 démolition-reconstruction**
"Château d'eau" à Belfort (90)
40 logements

À Sarrebourg (57), Adoma poursuit son effort dans la réalisation de pensions de famille. Un chantier de 20 logements neufs en centre-ville a démarré au premier trimestre 2010.

Enfin, les livraisons prévues courant 2010 viendront considérablement améliorer la qualité de l'offre Adoma pour les jeunes sur la région Nord-Est, 55 studios pour le FJT d'Épernay (51) et 80 studios neufs à Belfort (90) seront mis en exploitation.

Entretien avec

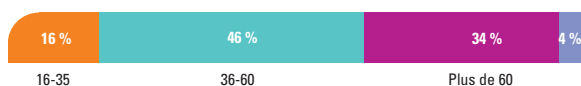
Jean-Marie Bockel

Secrétaire d'État et maire de Mulhouse (68)

Portrait de la clientèle

La région Nord-Est compte 7 263 résidents en RS et FTM, dont 91,7 % d'hommes. Sur l'ensemble de ces résidents, 2 490 ont plus de 60 ans, soit 34,2 % de la clientèle, et 2 147 sont retraités, soit 29,5 %. Une part importante de résidents est de nationalité française (45,9%), suivie par les ressortissants du Maghreb (37,9%). À noter la forte proportion des demandeurs d'emploi et allocataires du RSA, qui représentent 42,3 % des résidents. Les actifs représentent 15,3 % de l'ensemble de la clientèle régionale.

Répartition de la clientèle par âge



Répartition de la clientèle par nationalité



Répartition de la clientèle par activité



La Ville de Mulhouse fait appel depuis longtemps à Adoma. Quelles expertises recherchez-vous ?

Adoma nous offre une réponse fiable pour des opérations complexes et difficiles. Notamment celles nécessitant une dimension nationale, une capacité d'investissements et une expertise pointue dans les différents volets qu'elles présentent. J'ajoute qu'il me semble important, en particulier dans le secteur social, d'essayer de construire des partenariats dans la durée.

de la mise à l'abri et de la prise en charge. Les différents publics trouvent un accueil approprié à leur situation, c'est le signe d'un très bon niveau de professionnalisme. Enfin, je note qu'Adoma apporte une offre de logement et d'hébergement de qualité, ce qui permet de garantir un bon niveau d'autonomie et de respect des personnes aidées. Très clairement, mes services apprécient sa souplesse, comme la grande disponibilité de son équipe locale.

L'intervention d'Adoma à la demande de la Ville se fait régulièrement pour des situations d'urgence. Quelle est sa valeur ajoutée en la matière ?

La Ville de Mulhouse est confrontée à des situations sociales parfois difficiles qui demandent à tous d'être mobilisés, réactifs et d'essayer d'anticiper ou de prévenir certaines d'entre elles. La plus-value d'Adoma réside dans sa réactivité lors des situations d'urgence : rapidité

« Adoma : une réponse fiable pour des opérations complexes »



777 380 €
de subventions pour
les actions sociales
en 2009

131
nouveaux logements en pension
de famille en 2009 et 2010

Une politique volontaire en faveur des pensions de famille

LA RÉGION EN CHIFFRES

**Chiffre
d'affaires
de 44,5 M€**
soit 14,8 %
du CA d'Adoma

9 régions :

L'Auvergne,
l'Aquitaine,
la Basse et la
Haute-Normandie,
le Centre, les Pays
de la Loire,
le Limousin,
le Midi-Pyrénées,
et le Languedoc-
Roussillon

20 départements d'implantation :

L'Allier, l'Ariège,
l'Aude, le Calvados,
le Cher, l'Eure,
l'Eure-et-Loir,
la Gironde, l'Hérault,
la Haute-Garonne,
la Haute-Vienne,
l'Indre-et-Loire,
la Loire-Atlantique,
le Loiret, le Maine-
et-Loire, le Puy-
de-Dôme, les
Pyrénées-Orientales,
la Seine-Maritime,
le Tarn-et-Garonne
et la Vienne

18 agences

442 salariés
(dont 181 sur
l'activité asile)
soit 16,6 % de
l'effectif d'Adoma

Outre un programme de réhabilitation du patrimoine permettant le développement de l'offre en résidence sociale, la région a concentré ses efforts sur la création de pensions de famille, répondant en cela aux attentes du plan de relance.

FAITS MARQUANTS 2009

➤ 3 pensions de famille inscrites dans le plan de relance

Le plan de relance de mars 2009 soulignait le besoin de créer des pensions de famille sur les départements correspondant à la région Ouest d'Adoma. Ainsi, la direction régionale s'était engagée à ouvrir, avant fin 2009, trois nouvelles structures. Ces petites structures dédiées aux personnes isolées très fragilisées sont situées à Joué-Lès-Tours en Indre-et-Loire, à Saint-Jean-de-Braye dans le Loiret, à Bourges dans le Cher et proposent respectivement 26, 17 et 24 logements. La région a ainsi augmenté de 67 studios l'offre de logements consacrée à ce public.

➤ Des studios confortables en lieu et place des petites chambres

Inscrite dans le programme de rénovation urbaine de l'agglomération clermontoise, la transformation du foyer "Croix Neyrat" de Clermont-Ferrand en résidence sociale est le fruit d'une longue concertation avec les partenaires. C'est fait, en 2009, le foyer a été démolé afin de laisser place à la nouvelle résidence sociale "L'Arverne", composée de deux bâtiments. Alors que le foyer comptait 229 chambres, les bâtiments de la résidence proposent respectivement 72 et 56 studios agréables puisque leur surface est comprise entre 18 et 32 m², soit un gain de confort important pour les résidents.

Le premier bâtiment a déjà ouvert ses portes et le second sera livré en 2010. Les résidents ont exprimé, dans le

cadre d'une enquête, leur satisfaction sur ce nouveau produit, concernant spécialement l'installation de kitchenettes dans les logements, le mobilier, l'éclairage, l'isolation phonique, le rapport qualité/prix et la facilité à trouver un interlocuteur sur le site.

PERSPECTIVE 2010

➤ 2010, l'aboutissement de nombreux projets

Six projets seront livrés courant 2010, représentant 137 logements et 50 places d'hébergement. La région Ouest continue ainsi de développer l'offre des pensions de famille avec 64 logements supplémentaires grâce à l'ouverture de trois nouvelles pensions à Narbonne, dans l'Aude, pour 22 logements, Montpellier, dans l'Hérault, pour 17 logements et Saumur, dans le Maine-et-Loire, pour 25 logements. Cette dernière, implantée dans une zone protégée, a fait l'objet d'une attention particulière en matière environnementale. La maîtrise d'ouvrage s'est attachée à la très haute performance énergétique (THPE), avec un revêtement par l'extérieur (RPE) assurant une économie d'énergie aux résidents.

Les autres structures mises en service au cours de l'année 2010 résultent de la transformation de foyers de travailleurs migrants en résidences sociales. Il s'agit de la seconde tranche de "L'Arverne" (56 logements) à Clermont-Ferrand, dans le Puy-de-Dôme, et de la résidence "Médoc" (21 logements) à Bordeaux, en Gironde. Autre besoin, autre produit, le « Village de la Cotonnière » a ouvert au mois de mars à Caen, dans le Calvados. Centre d'hébergement et de stabilisation, il propose respectivement 50 et 28 places à des personnes sans-abri.



● **14** chantiers suivis par la maîtrise d'ouvrage

CAPACITÉ

- 36** résidences sociales (2 814 logements)
- 34** FTM (3 890 logements)
- 30** structures locatives (554 logements)
- 3** CHU (131 places d'hébergement)
- 19** CADA, **13** Accueils temporaires (1 907 places)
- 15** aires d'accueil Gens du voyage (410 places de caravanes)
- 7** pensions de famille (135 logements)
- Au total, **9 841 solutions de logement**

MISES EN SERVICE 2009

1 construction neuve
Narbonne - 14 logements

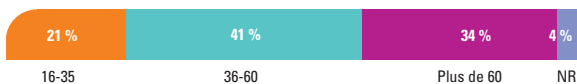
3 acquisitions-améliorations

- "Flora Tristan" à Bourges (18) 24 logements
- "Pierre de Ronsard" à Joué-Lès-Tours (37) 26 logements
- "Planche de pierre" à Saint-Jean-de-Braye (45) 17 logements

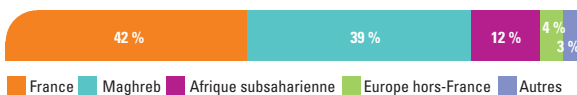
Portrait de la clientèle

La région Ouest accueille 6 198 personnes en RS et FTM. Les plus de 60 ans sont moins nombreux qu'à l'échelle nationale (34,3 %), la part des moins de 45 ans est cependant notable : elle représente 34,4 % de la clientèle, contre 29,4 % au plan national. La proportion des résidents de la région en situation précaire est particulièrement importante puisque 41 % d'entre eux sont soit bénéficiaires des minima sociaux (27,5 %), soit demandeurs d'emploi (13,5 %). Les résidences et foyers de la région accueillent 41,8 % de clients de nationalité française et 38,9 % de clients de nationalité algérienne, marocaine ou tunisienne.

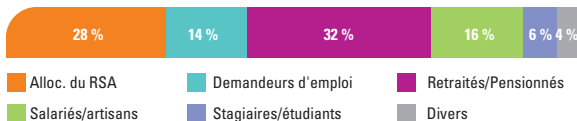
Répartition de la clientèle par âge



Répartition de la clientèle par nationalité



Répartition de la clientèle par activité



Entretien avec

Gilles Retiere

Premier vice-président de Nantes Métropole, chargé de l'Urbanisme

Pourquoi Nantes Métropole mène-t-elle une politique soutenue de construction de logements très sociaux ?

Nous désirons augmenter la part de logements sociaux dans 22 communes de l'agglomération pour que chacune se rapproche du taux de 20 %. Quant à celles ne disposant pas de logements sociaux anciens, donc avec peu de loyers faibles, la Communauté urbaine exige sur leur territoire une proportion significative de loyers très sociaux pour accueillir les familles très modestes.

Le projet de résidence sociale « Chesnaie » à Nantes s'inscrit dans un éco-quartier où la qualité prime : construction HQE®, certification Cerqual... Un moyen de faciliter l'insertion ?

Globalement, la Ville de Nantes bénéficie sur son territoire d'une diversité de logements. Toutefois, cette mixité doit se concrétiser dans chaque quartier et, plus particulièrement, dans un secteur neuf comme l'éco-quartier Bottière Chesnaie. Parfaitement bien desservi, on doit y trouver toutes sortes de logements et, entre autres, une résidence sociale. Avec Adoma, qui reste pour nous un partenaire exemplaire dans son domaine d'activité, Nantes Métropole participe, aux côtés de la Ville de Nantes, au financement du logement social et à l'équilibre financier pour l'aménagement de cet éco-quartier.

« Adoma, un partenaire exemplaire au cœur d'un éco-quartier »

**8,9 M€**

de gros travaux d'entretien
en 2009, soit une hausse de
+ 29 % par rapport à 2008

512 000 €

de subventions obtenues
pour la conduite des actions
sociales (hors fonctionnement)

Une *politique de santé* *innovante au service* *des plus vulnérables*

L'action de médiation santé sur le département du Rhône obtient d'ores et déjà des résultats encourageants grâce notamment au réseau Intermed, exemple d'un partenariat réussi qui permet une prise en charge médico-sociale des résidents.

FAIT MARQUANT 2009

LA RÉGION EN CHIFFRES

**Chiffre
d'affaires
de 42,2 M€**
soit 14 %
du CA d'Adoma

**7 départements
d'implantation :**
L'Ain, la Drôme,
l'Isère, la Loire,
le Rhône, la Savoie,
et la Haute-Savoie

9 agences

420 salariés
(dont 111 sur
l'activité asile)
soit 15,7 % de
l'effectif d'Adoma

↘ **Intermed Rhône-Alpes : un premier bilan très positif !**

Intermed Rhône-Alpes, créé en partenariat avec les Hospices Civils de Lyon, est un réseau de médiation santé mis en place sur le Rhône. Son principe : une équipe d'infirmiers intervient au sein des résidences Adoma pour améliorer les conditions de vie et la santé des résidents les plus vulnérables.

En 2009, 35 résidences sociales et foyers ont été visités, soit 4 725 résidents. Parmi les impacts déjà visibles d'Intermed, des retours d'hospitalisation mieux préparés ou encore des mises en place effectives de soins par des auxiliaires de vie à domicile. Dans ce cadre, le partenariat avec la médecine de ville se construit progressivement et la mobilisation des professions de santé libérale se poursuit.

Intermed permet aussi de structurer les constats, notamment sur les problèmes psychiatriques et le besoin de soins dans ce domaine, comme dans celui des addictions.

PERSPECTIVES 2010

↘ **L'ADEME finance la performance énergétique des résidences**

L'ADEME va financer 80 % des travaux d'amélioration de la performance énergétique des résidences Adoma en Rhône-Alpes, soit une subvention de 800 000 €. Cette programmation est consécutive au diagnostic effectué en 2009 sur l'ensemble du parc. Elle comprend l'installation

en 2010 de capteurs d'eau chaude solaire (ECS) sur les résidences "Le Fier" d'Annecy (74), "Le Progrès" de Villeurbanne (69), "Les Amandiers" de Pierre-Bénite (69), "Rives du Drac" de Seyssinet (38) et "Frères Lumière" de Lyon 8^e (69). Tenant compte des orientations de l'Agenda 21 d'Adoma, la région souhaite poursuivre cette programmation en 2011 et 2012.

↘ **12 opérations de maîtrise d'ouvrage pour 40 M€**

Comme en 2009, 2010 annonce des réalisations d'opérations importantes inscrites au contrat d'objectifs ou au plan de relance.

En Isère, à Grenoble, la reconstitution du FTM "Francis Jammes" (224 logements) sera livrée par tranche à partir de novembre 2010, tandis que la démolition/reconstruction de "La Capuche" (40 logements) démarrera dans l'année. Par ailleurs, une pension de famille (25 logements) ainsi que les bureaux de la direction départementale Adoma, rue Marcel Deprez, seront aménagés.

Dans le Rhône, à Vénissieux, la livraison de la dernière tranche de la réhabilitation de la résidence sociale des "Cèdres" (24 logements) et la réalisation d'une pension de famille (35 logements) sont prévues pour 2011. Par ailleurs, Adoma se désengage du foyer "Les Acacias", après cession. À Villeurbanne, la deuxième tranche de la réhabilitation de la résidence sociale "Édouard Vaillant" (43 logements) a été livrée en février, tandis que la reconstruction de "Faÿs 2" (110 logements) est mise en chantier. En outre, une opération de démolition/reconstruction rue Tolstoï est



CAPACITÉ

- 51 résidences sociales (7 061 logements)
 - 16 FTM (2 301 logements)
 - 5 structures locatives (50 logements)
 - 10 CADA (893 places)
 - 19 aires d'accueil des Gens du voyage (570 places de caravanes) (hors aires de grand passage)
 - 2 pensions de famille (31 logements)
 - 1 CHRS (34 places)
- Au total, **10 940 solutions de logement**

MISE EN SERVICE 2009

- 1 **réhabilitation**
- « Les Iris » à Bourg-lès-Valence (26) 18 logements

● **609** nouvelles places en aires d'accueil de Gens du voyage ou aires de grand passage prises en gestion

programmée. À terme, 25 logements en pension de famille seront livrés. Dans le 3^e arrondissement de Lyon, une pension de famille sera créée rue Villebois Mareuil, par acquisition/amélioration (25 logements), et une résidence sociale construite rue Marius Audin (30 logements).

Enfin, en Haute-Savoie, Annecy accueille la construction d'un CADA, rue Boschetti (21 logements pour 64 places) et d'une pension de famille sur le site "Les Fins" (25 logements).

Entretien avec

Jacques Kiner

Directeur général de la Cram Rhône-Alpes

Sur quels leviers pouvez-vous appuyer pour accompagner Adoma dans la pérennisation d'Intermed ?

La Cram finance ce dispositif sur la base d'une aide au démarrage de deux ans par département. Le Rhône et la Drôme en ont bénéficié en 2008 et 2009, l'Ain, l'Isère, la Savoie et la Haute-Savoie en 2009. Pérenniser Intermed m'intéresse vivement et je pourrai assez facilement présenter un dossier d'extension de l'expérimentation à mon Conseil d'administration.

pas en Algérie, car ils faisaient vivre beaucoup de gens au pays. Aujourd'hui, ils sont toujours là, retraités et touchant leur pension. Mais ils restent difficiles à atteindre. J'ai eu la chance de rencontrer des responsables d'Adoma qui, satisfaits que l'on s'occupe de façon efficace de leurs résidents, ont facilité l'entrée de mes collaborateurs dans les foyers. Cette confiance instaurée entre Adoma et la Cram, cette reconnaissance réciproque du travail fourni a permis de construire un fructueux partenariat et de signer cette nouvelle convention.

Pourquoi avoir signé une convention avec Adoma pour expérimenter votre programme de sensibilisation - sur la retraite, le parcours de soins... - dans quelques résidences sociales ?

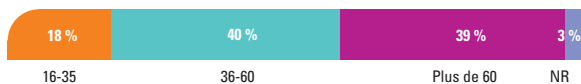
La réponse remonte à mon arrivée à Lyon. Je me suis intéressé au sort des ouvriers algériens qui travaillaient sur le chantier de la Part-Dieu et ont été dispersés dans différents hébergements lorsque le quartier a été terminé. J'ai alors réalisé que ces hommes ne retournaient

« Un partenariat fructueux entre la Cram et Adoma »

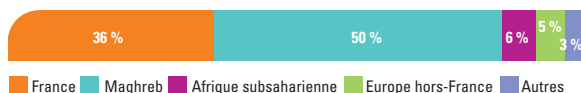
Portrait de la clientèle

En Rhône-Alpes, Adoma accueille 7 874 personnes en RS et FTM. Le profil de la clientèle régionale présente sensiblement les mêmes caractéristiques qu'au plan national. La région doit faire face au vieillissement de ses clients traditionnels : 38,8 % ont en effet plus de 60 ans (38 % au national). Par ailleurs, on relève la croissance d'une clientèle française d'âge médian, précarisée face à l'emploi, soit près d'un résident sur trois.

Répartition de la clientèle par âge



Répartition de la clientèle par nationalité



Répartition de la clientèle par activité





20,69 M€
d'investissements
immobiliers

253
logements mis en service

Une éclosion de résidences modernes et écologiques

Le rythme des ouvertures de résidences est resté soutenu en 2009. Les nouveaux bâtiments se caractérisent par un renforcement de leurs équipements dédiés à l'accueil des personnes handicapées et des jeunes. Ils répondent de plus aux normes de Haute Qualité Environnementale.

FAIT MARQUANT 2009

PERSPECTIVES 2010

LA RÉGION EN CHIFFRES

Chiffre d'affaires de 40,5 M€
soit 13,5 %
du CA d'Adoma

6 départements d'implantation :
Les Alpes-de-Haute-Provence, les Alpes-Maritimes, les Bouches-du-Rhône, la Corse du sud, le Var et le Vaucluse

10 agences

261 salariés
(dont 31 sur l'activité asile)
soit 9,8 % de l'effectif d'Adoma

➤ Une nouvelle génération de logements très qualitatifs

La région Sud-Est a maintenu un nombre important de mises en service en 2009, avec pas moins de cinq résidences neuves ouvertes. À la Seyne-sur-Mer (83), "Arejana" propose 67 studios à un public essentiellement jeune, en formation ou en insertion professionnelle. À ce titre, la résidence sociale a signé une convention avec le CFA des métiers de la mer pour loger des apprentis. Les "plus" : des kits vaisselle et nettoyage à disposition et un accès Internet dans tous les logements.

À Salon-de-Provence (13), "Montesquieu" dispose de 58 logements, dont 9 aménagés pour les personnes à mobilité réduite. La résidence est certifiée "Habitat et environnement", une certification qui tient compte du confort acoustique des logements, de la sécurité incendie, de la performance énergétique, de l'accessibilité et de la qualité d'usage du logement.

À Fréjus (83), "Les Collines de Caïs" offre 43 logements, tous adaptés aux personnes à mobilité réduite. La résidence est destinée en priorité au relogement d'urgence des habitants d'un immeuble déclaré insalubre. Dans un second temps, elle répondra aux besoins en logement temporaire de ménages en situation sociale et financière difficile.

À Propriano (20), "Bavella" et ses 28 logements côtoient la résidence locative "Danielle Casanova" ouverte en 2008. Ses "plus" : une architecture et des balcons soignés, ainsi qu'une très belle vue sur le golfe de Propriano.

À Manosque (04), l'extension de "la Rainette" permet de proposer 20 studios supplémentaires en priorité à des jeunes en formation. Située à proximité du centre-ville, elle bénéficie d'une très bonne desserte par les transports en commun.

➤ Un important plan de réhabilitations, vecteur de qualité de vie !

Dans le cadre de l'éradication des chambres à deux lits, plusieurs réhabilitations sont inscrites au plan de traitement de la région.

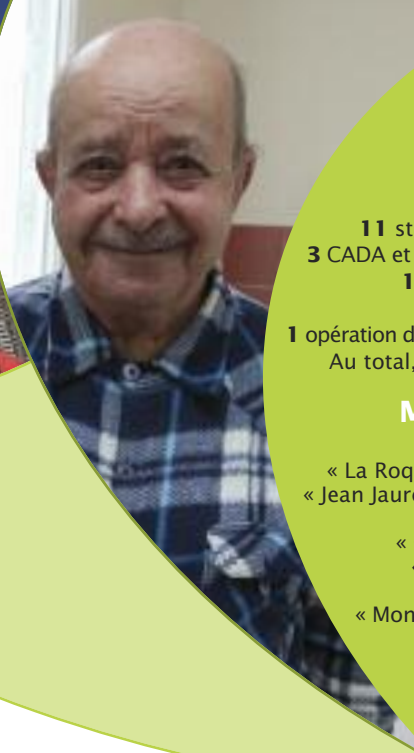
À Nice (06), la résidence sociale "Carabacel" sera livrée en 2011. Elle passe de 89 chambres (125 lits) à 108 studios, dont trois adaptés à la mobilité réduite. La ville accueille également en 2010 la première pension de famille de la région : "Astoria". Cet ancien hôtel, situé à proximité du centre-ville et à cinq minutes de la promenade des Anglais, propose 23 logements.

À Grasse (06), la résidence sociale "Saint-Exupéry" rouvrira fin 2010. De 252 lits, l'offre passe à 144 chambres individuelles et 85 studios.

Enfin, en centre-ville de Marseille (13), de nombreuses structures situées dans le périmètre de rénovation urbaine vont être réhabilitées.

➤ Des aménagements pour accompagner le vieillissement

Avec près de 57 % de sa clientèle âgée de plus de 60 ans, la région Sud-Est est particulièrement mobilisée sur la problématique du vieillissement. Ainsi, après Aix-en-Provence, un nouveau projet d'adaptation du bâti est en cours sur le foyer "Barnière" de Marseille. Deux unités de vie de 14 et 17 chambres seront transformées en 16 chambres de 15 m² dotées de lavabos, douches et WC et d'un mobilier intégré adapté au vieillissement, tout



CAPACITÉ

- 59** résidences sociales (6 151 logements)
 - 26** FTM (3 772 logements)
 - 11** structures locatives (201 logements)
 - 3** CADA et **2** Accueils temporaires (290 places)
 - 1** aire d'accueil des Gens du voyage (48 places de caravanes)
 - 1** opération de logement d'urgence (50 logements)
- Au total, **10 462 solutions de logement**

MISES EN SERVICE 2009

- 2 réhabilitations**
 - « La Roquette » à Arles (13) - 31 logements
 - « Jean Jaurès » à Gardanne (13) - 6 logements
- 5 constructions neuves**
 - « Cais » à Fréjus (83) - 43 logements
 - « Arejana » à La Seyne-sur-Mer (83) - 67 logements
 - « Montesquieu » à Salon-de-Provence (13) - 58 logements
 - « Bavella » à Propriano (20) - 28 logements
 - « La Rainette » à Manosque (04) - 20 logements

● **6,7 M€**
de gros travaux
d'entretien

comme le salon et la cuisine collective. Depuis octobre 2009, des financements de la Fondation de France ont permis la mise en place de l'aide à domicile sur l'ensemble de la résidence. Par ailleurs, une convention cadre a été signée avec le Conseil général des Bouches-du-Rhône, la CRAM et Prémalliance.

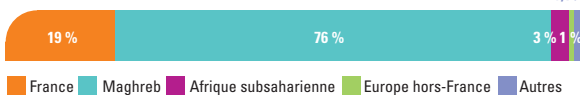
Portrait de la clientèle

Dans la région Sud-Est, Adoma accueille 9 332 résidents en RS et FTM. Cette clientèle est particulièrement âgée, avec 56,8 % de plus de 60 ans, et 49,3 % de retraités. 44,5 % des résidents présents habitent depuis plus de 10 ans en foyer ou en résidence sociale. Par ailleurs, 25,1 % sont allocataires du RMI (14,6 %), soit demandeurs d'emploi (10,5 %). Les actifs représentent 17,4 % de l'ensemble de la clientèle régionale.

Répartition de la clientèle par âge



Répartition de la clientèle par nationalité



Répartition de la clientèle par activité



Entretien avec

Brigitte Fassanaro

Responsable du pôle Social
de la DDCCS (ex DDASS) des Bouches-du-Rhône

Quel rôle joue l'AGLS dans le dispositif des résidences sociales ?

Cette allocation contribue au financement de postes d'agents chargés de l'accueil et de l'intégration des résidents, de la médiation...

Bref, une totale synergie avec la vocation de proximité de la gestion locative sociale.

Alors que l'avenir de l'AGLS est incertain, comment expliquez-vous que toutes les résidences sociales Adoma aient obtenu ces financements ?

Adoma gère 73 % des places du département et propose des projets d'établissement concrets et pertinents. Notre partenariat a permis de déterminer des modalités d'octroi de l'AGLS en fonction d'une approche territoriale et des spécificités des publics bénéficiaires. Ainsi, selon les zones d'implantation, le personnel social est mutualisé sur plusieurs résidences sociales relevant du même secteur géographique. La gestion locative sociale de proximité est ainsi garantie dans toutes les résidences.

Quel impact aurait l'éventuelle remise en cause de l'AGLS ?

Les résidences sociales représentent 45 % des places du dispositif Accueil, Hébergement, Insertion des Bouches-du-Rhône. Elles permettent d'amortir le déficit en logement social, voire très social. Le maintien de l'AGLS est d'autant plus impérieux qu'il limite les phénomènes de tension entre usagers et garantit au dispositif son caractère transitoire. Il est donc regrettable que les plafonds AGLS n'aient pas été réactualisés depuis 2000 et que les incertitudes la concernant soient un frein à la visibilité des actions de gestion locative sociale.

« Adoma propose des projets d'établissement concrets et pertinents »



● **38 %** de la clientèle d'Adoma a plus de 60 ans

● **46 %** des résidents de plus de 60 ans vivent dans leur logement depuis plus de 10 ans

De nombreux *partenariats*, pour l'insertion et la qualité de vie des résidents

Adoma noue des partenariats avec de très nombreux acteurs locaux afin de permettre à ses résidents d'accéder aux prestations sociales dont ils ont besoin. C'est notamment le cas pour les personnes âgées présentes dans les foyers, ainsi que les demandeurs d'asile qui doivent être relogés après l'obtention du statut de réfugié.

Sur la base de conventions signées localement et régulièrement évaluées, Adoma s'est dotée d'un solide réseau de partenaires. L'objectif : à partir d'un diagnostic, partagé, de la situation du public âgé, adapter des logements, installer un mobilier adapté, aménager des locaux et mettre en place les actions partenariales nécessaires pour l'accès aux droits, aux soins et aux aides à domicile.

↳ **Accompagnement et logement adaptés**

À Gennevilliers (92), où 57 % des résidents du FTM "Brenu" sont âgés de plus de 60 ans, Adoma a mené une expérimentation d'adaptation du bâti au vieillissement, à travers la création de deux unités de vie spécialement adaptées. La restructuration des foyers va améliorer les conditions et le cadre de vie des résidents : remise en état du revêtement de sol, mise en place de rampes d'accès, remplacement de l'éclairage... Pour ces travaux, le FTM "Brenu" fait l'objet d'une convention de financement signée avec la CNAV sous forme d'un prêt sans intérêt. Par ailleurs, une convention a été signée avec DomusVi, entreprise d'aide à domicile. Elle intervient pour aider chaque personne, selon ses besoins, dans les actes de la vie quotidienne.

La même démarche est menée à Marseille, où le FTM "Barnière" compte 68 % de résidents de plus de 60 ans. Le projet d'adaptation de deux unités de vie s'accompagne d'une intervention globalisée des aides à domicile sur le département des Bouches-du-Rhône par convention avec la CRAM-Sud-Est, le Conseil général et Prémalliance.

↳ **Vers un accompagnement médico-social**

Réseau de santé labellisé par l'Union régionale des caisses d'assurance maladie et l'Agence régionale d'hospitalisation, Intermed intervient dans le Rhône auprès des résidents d'Adoma en situation de grande vulnérabilité. Dans le prolongement des actions de médiation santé d'Intermed, une convention a été signée avec la CRAM pour "l'accompagnement au Bien vieillir des résidents des FTM". Il s'agit de sessions d'information organisées autour du droit à la retraite et du parcours de prévention santé.

Partenaires pour l'insertion des réfugiés statutaires au titre du droit d'asile

Au-delà de l'accompagnement, Adoma prépare les demandeurs d'asile à l'insertion après l'obtention de leur statut de réfugié. Comment ? En tissant des partenariats locaux autour du relogement. C'est le cas dans le Rhône, avec le dispositif ACCELAIR, élargi dans l'Isère avec INSAIR 38, également dans les Yvelines, où la DDCS (Direction Départementale de la Cohésion Sociale) porte des dispositifs d'intermédiation locale de type Solibail 2. À Bordeaux, le CADA a initié le projet Color, un partenariat avec les bailleurs HLM, le Centre d'Orientatoin Sociale et France Terre d'Asile, qui permet de sous-louer des logements aux réfugiés grâce à un système de baux glissants. Enfin, à Strasbourg, Adoma travaille étroitement avec l'association Foyer Notre-Dame et Accueil Sans Frontière.

Les moyens



● **2 666** salariés (dont **90,7 %** en CDI), soit une augmentation de **2,03 %** par rapport à 2008

● **200** embauches en CDI en 2009 (dont 23 salariés de moins de 25 ans)

Une stratégie des ressources humaines fondée sur l'égalité des personnes

La mission sociale assumée par Adoma l'incite à faire preuve d'une réelle exemplarité dans la gestion de ses ressources humaines. L'entreprise s'emploie en particulier à promouvoir l'égalité entre toutes les catégories de salariés et poursuit une politique de formation ambitieuse.

L'égalité professionnelle homme/femme, l'emploi des seniors et le travail des personnes handicapées forment les trois volets du chantier de lutte contre les discriminations ouvert par Adoma. L'entreprise a également poursuivi en 2009 sa politique de formation qu'elle a su adapter à la diversité de ses métiers.

↳ Le trophée du label égalité remis à Adoma

En recevant le trophée du label égalité des mains du ministre du Travail, des Relations sociales, de la Famille, de la Solidarité et de la Ville et de la secrétaire d'État chargée de la Solidarité, le 15 avril 2009, Adoma s'est vu récompenser pour ses actions menées depuis 2005 en matière de lutte contre les inégalités. Son objectif : mener une politique sociale égalitaire pour les femmes et les hommes. Délivré par l'AFNOR, le label égalité professionnelle récompense les bonnes pratiques selon trois critères : la prise en compte de l'égalité professionnelle dans les relations sociales, l'information et la culture de l'organisme, l'égalité dans la gestion des ressources humaines et le management, enfin, l'égalité dans la prise en compte de la parentalité dans le cadre professionnel.

↳ Les seniors ont toute leur place !

Avec près de 17,5 % de seniors dans ses effectifs en 2009, Adoma poursuit sa politique en faveur des salariés les plus âgés, afin de permettre à chacun d'optimiser son parcours professionnel jusqu'à la fin de sa carrière. À ce titre, l'entreprise s'est dotée en janvier 2010 d'un plan d'actions : développement des qualifications et accès à la formation, aménagement de la transition entre activité et retraite et transmission des compétences par le développement du tutorat.

↳ Des formations plébiscitées en 2009

Les dépenses de formation se sont élevées à près de 2 M€ et ont bénéficié à plus de 4 800 stagiaires, soit 70 000 heures dispensées. Parmi les "classiques", la cinquième promotion d'Arobase, préparant au diplôme de responsable d'entreprise d'économie sociale et solidaire, a fait sa rentrée en octobre 2009. Au terme d'une formation de dix-huit mois, les diplômés pourront évoluer vers des postes d'encadrement.

La direction des ressources humaines a également accompagné le formidable essor de la maîtrise d'ouvrage, grâce à des actions ciblant les conducteurs d'opérations et les responsables de programmes. Elle a répondu aussi en 2009, comme chaque année, à ses obligations en matière de formation à la sécurité. Le développement des missions d'hébergement de l'entreprise s'est accompagné d'actions de formation portant sur l'accueil d'un public en grande précarité, la mise en œuvre d'actions d'accompagnement et le positionnement des professionnels dans des situations de conflit. Enfin, pour mieux anticiper le déploiement national d'Agora, mené au premier semestre 2010, les formateurs internes ont eux-mêmes été formés au second semestre 2009.

Plan de formation 2009

Le plan de formation s'organise autour de quatre principaux axes :

- **le développement des formations liées la maîtrise d'ouvrage**, entamé en 2008, afin de soutenir la forte activité actuellement en cours dans ce domaine,
- **l'essor des formations pour les managers**,
- **la prise en compte de l'accueil des publics en grande difficulté**, afin d'accompagner les salariés intervenant sur les activités d'hébergement et de gestion des résidences, face à une clientèle de plus en plus précarisée,
- **le déploiement du logiciel de la clientèle AGORA** via la formation à la pédagogie pour les formateurs et à l'environnement Windows pour les futurs utilisateurs.



● **2 165** salariés
ont suivi
une formation



“L'égalité et la formation des salariés comme priorités”

Entretien avec

Jean-Philippe Rousseau

Ouvrier de maintenance sur la résidence sociale
“Antoine Blondin” à Chambéry (73)

Répartition des effectifs

Exploitation : 2 227 (83,5 %)

Sièges : 439 (16,5 %)

Toutes
activités
(hors asile) :
1 642
(73,7 %)

Asile
585
(26,3 %)

Siège
social :
236
(53,8 %)

Sièges
régionaux :
203
(46,2 %)

Vous avez suivi récemment une formation à la sécurité...

*Il s'agit d'une formation
obligatoire dispensée
lors de l'embauche.
À l'aide d'une check-list, mon
supérieur hiérarchique et moi
avons passé en revue les bons
gestes à avoir et les procédures
à suivre dans différentes
situations à risque.*

Quels points avez-vous appréciés ?

*Les gestes et postures à
respecter lors de manutentions,
pour éviter les troubles
musculosquelettiques, ou encore
le rappel sur la manipulation et
l'entreposage de produits
dangereux, jamais inutile !*

Quels sont les éléments dont vous auriez besoin pour progresser encore ?

*Un complément sur les consignes
d'hygiène lors des interventions
dans les chambres, par exemple.*



Un résultat net positif malgré la crise

En 2009, le résultat net d'Adoma est de + 790 000 €, en retrait de près de 1,3 M€ par rapport à 2008. Adoma double sa capacité d'autofinancement à 14 M€, mais souffre d'un manque de fonds propres pour investir dans les années à venir.

(En M€)	2009	2008	Total Produits 2009
FTM & Résidences sociales	13,6	15,0	78 %
Gestion locative	0,4	-0,1	2 %
Accueil Demandeurs d'Asile (Coût complet)	-2,1	-2,0	15 %
Établissements sociaux (Urgence et CHRS)	-4,3	-2,9	4 %
Aires d'accueil des Gens du voyage	-0,1	-0,1	1 %
Résultat d'exploitation analytique	7,4	9,9	
Activité financière	-5,5	-5,4	
Non-reductible	-1,2	-2,5	
RÉSULTAT NET	0,8	2,0	

En examinant les comptes analytiques, le résultat d'exploitation de l'entreprise est en recul (- 2,5 M€) sur toutes les activités, hormis pour la gestion locative dont le résultat, négatif en 2008, redevient positif grâce aux efforts de gestion entrepris. Le résultat financier est en diminution (- 1,1 M€) : au coût des emprunts nouveaux s'ajoute un renchérissement de la dette structurée. Le résultat exceptionnel, bien que négatif, s'améliore pour sa part (+ 2,7 M€). Le résultat net diminue donc de 1,26 M€.

Les produits progressent de 4 %

Le développement de l'entreprise (+ 2,9 M€) et une augmentation modérée des tarifs au 1^{er} juillet (+ 5 M€) ont permis de contenir les effets de l'effritement du taux d'occupation (- 1,4 M€) et les pertes de recettes liées aux impayés (- 1,4 M€).

Les produits liés à l'asile progressent également (+ 0,6 M€) ainsi que les subventions d'accompagnement social (+ 1,7 M€).

Les charges nettes de personnel sont maîtrisées

(En M€)	2009	2008	Variation
Charges de personnel	110,3	104,8	5,3 %
Énergie-Fluides	38,4	37,8	1,5 %
Entretien	46,5	44,6	4,3 %
Autres charges d'exploitation	45,8	45,3	1,1 %
Impôts et Taxes	23,3	21,5	8,2 %
Dotations aux Amortissements et Provisions	57,6	51,8	11,2 %
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	321,8	305,7	5,3 %

Les coûts bruts de personnel progressent d'environ 6 M€, avec + 5 M€ affectés dans les agences et 1 M€ pour le siège. Cette hausse correspond principalement à la création d'emplois financés par l'État pour les structures d'hébergement par exemple. Aussi, la part des salaires nette de ces financements dans le chiffre d'affaires ne progresse plus.

Les autres charges sont en forte progression

Les charges foncières et immobilières (impôts, amortissements) sont en très forte progression.

A l'inverse, avec la crise, la réduction du coût de l'énergie a permis une hausse modérée en 2009 du poste énergie-fluides.

Un niveau d'investissements sans précédent

(En M€)	2009	2008	2007
Mises en service (AA-CN-RH)	56,7	64,7	49,6
Variation de stocks immobilisations en cours	35,8	1,1	41,9
Acquisition immeubles (SCI Foyers La Poste)	21,5		
Gros travaux : Création - Remplacement	48,2	50,4	32,0
Total Investissements Immobiliers	162,2	116,2	123,5
Total Investissements Mobiliers	5,9	5,7	4,5
TOTAL INVESTISSEMENTS	168,1	121,8	128,0

2009 s'est surtout caractérisée par une hausse sans précédent de l'investissement mobilier et immobilier : 168 M€ contre 122 M€ l'année précédente. Adoma a connu un pic d'activité lié notamment au plan de relance. Cependant, sa structure de fonds propres ne lui permet pas de maintenir ces investissements à de tels niveaux pour les années à venir.

Par ailleurs, en comptant les investissements incorporels (logiciels...), le montant des investissements est porté à 170 M€.



Compte de résultat 2009

en K€	EXERCICE 2009	EXERCICE 2008	Evolution
PRODUITS D'EXPLOITATION :			
Vente de marchandises	567	673	
Production vendue	300 879	289 514	
Montant net du chiffre d'affaires	301 446	290 187	3,9%
Production immobilisée	3 434	2 749	
Subventions d'exploitation	14 768	13 084	
Reprise sur provisions (& amortissements), transferts de charges	22 001	22 616	
Autres produits	117	2	
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION	341 766	328 638	4,0%
CHARGES D'EXPLOITATION :			
Coût d'achat des marchandises vendues	-1 844	-1 712	
Variation de stock de marchandises	-4	-5	
Achats stockés d'approvisionnements	-5 918	-5 930	
Variation de stock d'approvisionnements	59	-13	
Autres achats et charges externes (y compris redevances de crédit-bail mobilier)	-124 828 (-80)	-120 027 (-77)	
Impôts, taxes et versements assimilés	-23 280	-21 516	
Salaires et traitements	-75 562	-71 967	
Charges sociales	-37 590	-35 951	
Dotation aux amortissements et aux provisions			
Sur immobilisations : dotations aux amortissements	-40 521	-35 997	
Sur actif circulant : dotations aux provisions	-5 412	-4 202	
Pour risques et charges : dotations aux provisions	-11 639	-11 560	
Autres charges	-2 098	-3 413	
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION	-328 638	-312 295	5,2%
RESULTAT D'EXPLOITATION	13 128	16 343	-19,7%
PRODUITS FINANCIERS :			
De participations	143	228	
D'autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé			
Autres intérêts et produits assimilés	2 069	3 000	
Reprises sur provisions et transferts de charges	3 133	4 127	
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement	134	188	
TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS	5 479	7 543	-27,4%
CHARGES FINANCIÈRES :			
Dotations aux amortissements et aux provisions	-7 310	-7 065	
Intérêts et charges assimilés	-11 194	-11 320	
Autres charges financières	-5 605	-6 696	
TOTAL DES CHARGES FINANCIÈRES	-24 109	-25 081	-3,9%
RESULTAT FINANCIER	-18 630	-17 538	6,2%
RESULTAT COURANT (AVANT IMPOTS)	-5 502	-1 195	360,3%
PRODUITS EXCEPTIONNELS :			
Sur opérations de gestion	1 440	430	
Sur opérations en capital			
Subventions d'investissements virées au résultat de l'exercice	6 436	5 980	
Autres produits exceptionnels sur opérations en capital	3 114	1 252	
Reprises sur provisions et transferts de charges	1 603	1 598	
TOTAL DES PRODUITS EXCEPTIONNELS	12 594	9 260	36,0%
CHARGES EXCEPTIONNELLES :			
Sur opérations de gestion	-906	-718	
Sur opérations en capital	-5 355	-5 161	
Dotations aux amortissements et aux provisions	-1 214	-1 286	
TOTAL DES CHARGES EXCEPTIONNELLES	-7 475	-7 166	4,3%
RESULTAT EXCEPTIONNEL	5 119	2 094	144,5%
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise			
Impôts sur les bénéfices	1 171	1 151	
TOTAL DES PRODUITS	359 838	345 441	4,2%
TOTAL DES CHARGES	-359 050	-343 391	4,6%
RESULTAT DE L'EXERCICE	788	2 049	-61,5%

Une croissance des fonds propres pour investir

↳ Une hausse nécessaire mais insuffisante de l'autofinancement net

(En M€)	2009	2008	2007
Excédent brut d'exploitation	57,4	55,5	61,3
± Autres charges / Produits	-16,3	-17,8	-12,9
± Charges / Produits exceptionnels	1,5	0,9	-1,4
Capacité d'autofinancement	42,5	38,5	47,0
Remboursement d'emprunts	28,3	31,5	30,0
CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT NET	14,2	7,1	17,1

L'autofinancement net, c'est-à-dire les sommes qu'Adoma peut réinvestir, est doublé en 2009 pour atteindre 14 M€. Or ces fonds dégagés ne sont pas suffisants pour qu'Adoma puisse continuer à investir massivement et à entretenir son bâti.

↳ Un résultat financier pénalisant

(En M€)	2009	2008	Variation
RÉSULTAT FINANCIER	-18,6	-17,5	-1,1

Les charges d'intérêts d'emprunt ne progressent que peu (+ 0,22 M€) alors même que la dette brute progresse de 69,7 M€. La baisse du taux du livret A, sur lequel est indexée la moitié de la dette d'Adoma explique ce phénomène.

L'autre partie de la dette enregistre une charge supplémentaire de 1,9 M€.

En revanche, une trésorerie positive tout au long de l'année, contrairement à l'année précédente, a permis de dégager des produits financiers (+ 0,62 M€) grâce à une gestion active.

↳ Un meilleur recours à l'emprunt

(En M€)	2009	2008	2007
Dettes financières	521,2	452,2	414,7
Trésorerie	44,3	24,0	33,2
Total endettement net	477,0	428,2	381,4
Total endettement net hors opérations de développement	338,7	362,0	358,4
<i>Dettes financières/Capitaux propres</i>	<i>3,2</i>	<i>3,0</i>	<i>2,8</i>

En 2009, l'entreprise a profité de la fin de son augmentation de capital entamée en 2006 pour se développer sans dégrader réellement son ratio d'endettement sur fonds propres qui ressort à 3,2, laissant encore des marges de manœuvre dans sa structure de bilan.

La trésorerie 2009 a bénéficié par ailleurs de 12 M€ issus de la convention sur le plan de relance qu'Adoma a signée avec l'Etat en mars 2009.



Bilan consolidé au 31 décembre 2009

ACTIF (en K€)	EXERCICE 2009			EXERCICE 2008
	BRUT	AMORTISS. ET PROVISIONS	NET	NET
Capital souscrit non appelé				21 890
Immobilisations incorporelles	22 650	9 419	13 231	5 402
Immobilisations corporelles	1 468 523	594 548	873 975	749 771
Immobilisations financières	7 192	2 179	5 013	5 687
ACTIF IMMOBILISE	1 498 364	606 145	892 219	782 750
Stocks et en-cours	25		25	36
Avances et acomptes versés sur commandes	2 421		2 421	2 253
Créances d'exploitation et autres	146 163	5 455	140 708	138 260
Actions propres	24		24	
Valeurs mobilières de placement	38 582	710	37 873	19 425
Disponibilités	6 570		6 570	3 378
Charges constatées d'avance	966		966	920
ACTIF CIRCULANT ET CHARGES CONSTATEES D'AVANCE	194 751	6 165	188 586	164 272
Charges à répartir sur plusieurs exercices	4 354		4 354	4 694
TOTAL GENERAL ACTIF	1 697 470	612 310	1 085 160	951 716

PASSIF (en K€)	EXERCICE 2009	EXERCICE 2008
	Capital appelé versé	99 230
Ecart de réévaluation	200	155
Réserves	43 112	41 062
Report à nouveau		
Résultat de l'exercice	788	2 049
Subventions d'investissement	253 636	220 902
CAPITAUX PROPRES	440 078	363 347
AUTRES FONDS PROPRES	19 443	7 598
Provisions Gros Entretien	13 354	13 494
Autres provisions pour risques et charges	27 050	23 281
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	40 404	36 775
Dettes financières	522 127	452 220
Dettes d'exploitation dont		
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	34 049	30 504
Dettes fiscales et sociales	24 916	24 663
Dettes diverses	44 263	33 090
Produits constatés d'avance	2 993	3 518
DETTES ET PRODUITS CONSTATÉS D'AVANCE	628 347	543 995
TOTAL GENERAL PASSIF	1 128 272	951 716



Un résultat du groupe presque équilibré à cause des provisions

En 2009, le résultat net du groupe Adoma est très faiblement déséquilibré, accusant une perte de 75 000 € pour un chiffre d'affaires total de près de 346 M€. Hors dotation aux écarts d'acquisitions, le résultat net des entreprises intégrées ressort à + 0,87 M€ contre 1,93 M€ en 2008.

↳ Résultat net du groupe après retraitement

(En M€)	
Résultat net Adoma	0.878
Résultat net Pacagest	1.341
Résultat net SH Orange	-0.619
Résultat net Adoma Insertion	-0.727
Amortissements aux écarts d'acquisition	-0.947
RÉSULTAT NET DU GROUPE	-0.075

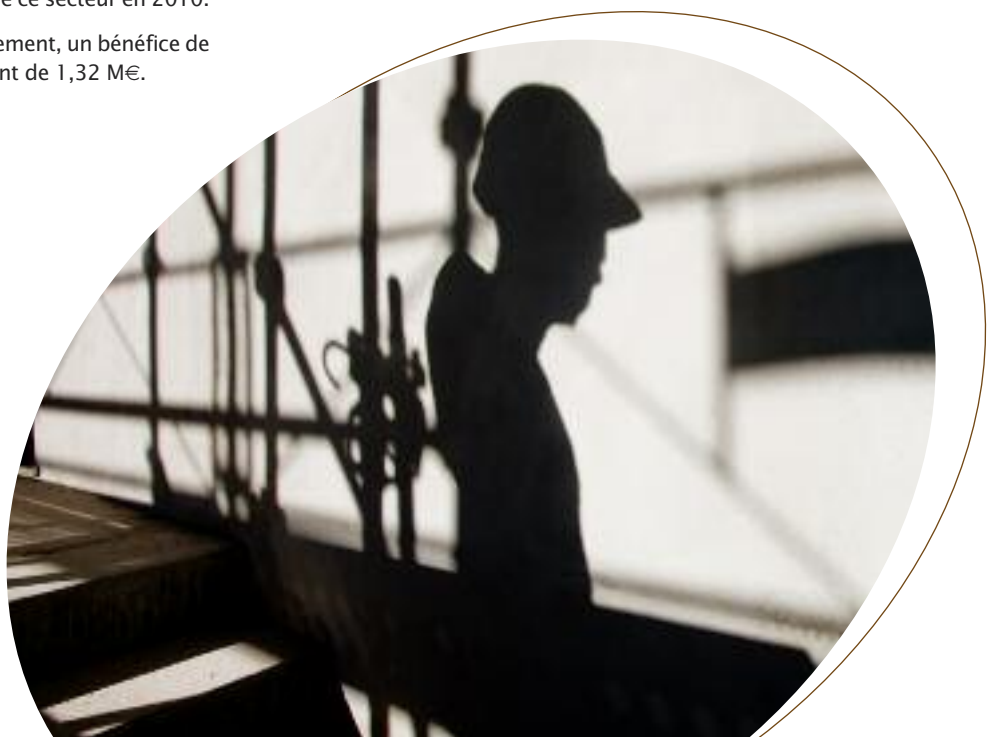
↳ Bilan consolidé du groupe

(En M€)	
Adoma	1 081,523
Pacagest	1,226
Orange	0,307
Adoma Insertion	0,634
TOTAL BILAN GROUPE	1 083,69

Les comptes de Pacagest sont en recul par rapport à 2009. Comme pour l'ensemble des acteurs du secteur de résidences services pour étudiants, l'occupation s'est effritée. La diminution du chiffre d'affaires qui s'ensuit, en particulier sur certaines résidences du Sud-Est de la France, dégrade le résultat net de près de 530 000 €.

La société immobilière d'Orange avait été acquise par Adoma pour développer l'activité résidence hôtelière à vocation sociale souhaitée par l'État en 2007. Adoma a choisi de se retirer de ce secteur en 2010.

La filiale Adoma Insertion présente, avant retraitement, un bénéfice de 116,7 K€. Les produits d'exploitation progressent de 1,32 M€.



Conception graphique : O'Communication

Rédaction : Anne Béchiri et le département communication Adoma

Crédits photographes : Aurèle Ardouin, Caroline Blumberg, Rémi Boisseau (Agence Strapontin), Ljubisa Danilovic, Fabien de Chavannes, Sylvie Dupic, Valérie Gaillard, Christophe Goussard, André Lejarre (Bar floréal), Thierry Mamberti, Christophe Meyer, Jérémie Pitot, DR Adoma

Crédits architectes : Atelier urbain Anne Durand et Marco Stathopoulos, Botello, Cabinet Daufresne, Cabinet Fauqueray Jacquet, Le Garrec & Associés, MMS (Marzelle, Manescau, Steeg), Alain Fournier.



**Résidence
"La Commanderie" à Paris**

Cet ancien foyer, repris par Adoma dans un état très dégradé, propose aujourd'hui 400 studios neufs. L'opération a nécessité 4 ans de travaux et un investissement de plus de 20 M€.



www.adoma.fr

Adoma
Département Communication
42, rue Cambronne
75740 Paris cedex 15
01 40 61 42 00

www.adoma.fr

