

Nos publics

Adoma accueille plus de 88 000 personnes, logées ou hébergées. Un public large, des hommes et des femmes venant de tous horizons, seul ou en famille, chacun se voit proposer un logement et un accompagnement correspondant à sa situation.



Les clients du logement accompagné



Adoma loge **63 161** personnes dans ses **résidences sociales** (64 %) et **foyers** (34 %). En 2017, deux types de profils sont en nette augmentation: les **jeunes de 18 à 30 ans** et les **femmes** qui représentent actuellement 11,2 % et 11 % de la clientèle et 29,7 % et 19,3 % des entrants. Si la clientèle d'Adoma connaît une **véritable mutation**, nos logements accueillent majoritairement des personnes de **nationalités hors Union européenne** (66,3 % de sa clientèle et 30,1% de Français). Les clients âgés de **60 ans et plus** représentent 40 % des présents et profitent d'un **accompagnement dédié** pour leur permettre s'ils le souhaitent un maintien à domicile et leur aménager un quotidien plus **confortable**. 34,5 % des clients utilisent les logements d'Adoma de **manière transitoire** et ont une durée de séjour inférieure à 2 ans permettant ainsi la prise en charge de nouvelles personnes.

La satisfaction clients



Impliquée dans une démarche dynamique mettant au cœur de ses actions la satisfaction clients, Adoma conduit chaque année plusieurs enquêtes de satisfaction en direction de ses clients. La mesure 2017, donnant la parole aux résidents présents, confirme la reconnaissance des clients pour le travail réalisé par les équipes au quotidien.

C'est un gain de 5 points sur la satisfaction globale (79,5 %) qui vient conforter les salariés impliqués, de l'utilité et de la performance de leurs actions.

Une évolution positive qui s'observe également sur tous les points concernant le rapport des résidents à leur logement : fonctionnement des équipements du logement (79%), mobilier (79,4%), équipements de la cuisine (75,6%), rapport qualité / prix (71,2%). Ces avis positifs des clients d'Adoma sur les logements meublés et équipés qui leur sont proposés trouvent également écho dans l'enquête adressée aux nouveaux clients dans le mois qui suit leur arrivée dans leur logement où la satisfaction affichée monte à 82,7%.

Les publics de l'hébergement accompagné



Plus de 25 000 personnes ont été hébergées par Adoma en 2017 : familles ou isolés à la rue, adressées par le 115 ou bien demandeurs d'asile. Différents dispositifs permettent de proposer des **accueils de nuit** (avec dîner et petit-déjeuner et accès à des sanitaires) à une prise en charge plus globale, comme dans le cadre de la **demande d'asile**.

Ainsi, plus de **21 000 personnes** ont été accueillies en 2017 au sein des **dispositifs pour les demandeurs d'asile**. 39,8 % de ces personnes sont des isolés. Adoma assure l'accueil de familles et prend en charge l'accompagnement de tous en permettant, entre autre la scolarisation des enfants.

Plus de **3855 places d'hébergement généraliste**, principalement pour des **personnes isolées** (73 %). **12,24 % des personnes sont des enfants**, dont la majorité a été accueillie au CHU de Saint Denis "Fort de l'Est" dédié à l'accueil des familles. Les personnes de **nationalité française** représentent plus de 40 % des hébergés, plus de moitié, 51,13 %, sont de nationalités hors Union européenne.