



Itinéraires  
Caen & Lisieux

## SERVICE LOGEMENT

*RAPPORT D'ACTIVITE – Année 2022*



# SOMMAIRE

Mesures d'accompagnement social à l'entrée dans le logement autonome	3
Mesures d'accompagnement vers et dans le logement dans le cadre de l'AVDL BPI	5
Mesures d'accompagnement vers et dans le logement	7
L'activité des appartements d'urgence dans le cadre de l'ALT	13
Le partenariat	15
Perspectives 2023	17
Annexe	
Sigles et acronymes utilisés	



Avec la politique du logement d'abord, le gouvernement a, depuis quelques années, développé différents dispositifs d'aide et d'accompagnement vers le logement.

Afin de mieux répondre aux besoins des personnes, l'association a fait le choix de rattacher tous les dispositifs en lien avec le logement aux différentes structures d'hébergement, d'accompagnement et d'accueil.

L'extension et le développement de ces dispositifs au sein de l'association nous conduisent aujourd'hui à repenser notre organisation pour une meilleure lisibilité des mesures d'aide et d'accompagnement au logement et pour envisager une meilleure prise en compte du parcours de la personne.

C'est dans ce contexte que l'association a souhaité créer un service logement transversal afin de faciliter notre lisibilité auprès des partenaires fonctionnels et financiers et favoriser le parcours de la personne accompagnée vers et dans le logement selon son propre intérêt.

Le projet du service logement s'appuie avant toute chose sur l'intérêt de la personne avec comme ligne directrice :

→ Quel service ou travailleur social est le mieux placé pour répondre aux besoins de la personne accompagnée ?

L'Association ITINERAIRES assure depuis plusieurs années, les mesures d'accompagnement social vers et dans le logement pour les personnes suivies par ses services et gère 25 appartements d'urgence dans le cadre de l'ALT, tant sur Caen que sur le Pays d'Auge.

Ces mesures d'accompagnement sont de plusieurs natures et financées par 2 partenaires : le Conseil Départemental pour les mesures d'ASLL et la DDETS pour les mesures d'AVDL, d'AVDL-BPI et d'IML.

L'objectif de ces mesures est d'accompagner les publics dans l'appropriation de leur nouveau lieu de vie afin de stabiliser leur accès au logement en toute autonomie par l'apprentissage du logement, la gestion du budget, l'aide à l'anticipation des dépenses, l'entretien technique du logement, la maîtrise de la consommation des fluides, l'aide à la recherche de mobilier et à l'aménagement du logement, l'insertion dans l'environnement, les soins, l'alimentation, la restauration des liens familiaux, la lutte contre l'isolement, etc.. ;

Cet accompagnement est exclusivement ciblé sur l'accès et le maintien dans le logement. Ce n'est pas un accompagnement global, les problèmes d'ordre général, autres que ceux liés au logement, doivent être traités par les services compétents.

L'adhésion du ménage est présumée et formalisée.

L'ensemble de ces mesures d'accompagnement ont pour but de garantir une insertion durable des personnes concernées dans leur habitat. Au moment de l'accès dans le logement, la mesure d'accompagnement vise à aider les ménages dans leurs recherches (dossiers de demande d'aide au logement, contrat d'assurance, ...), à les accompagner dans les premiers contacts avec leur bailleur, à les sensibiliser sur les modes d'utilisation des équipements du logement, des parties communes.

Après une période de violence conjugale, d'instabilité, de précarité d'hébergement en urgence, au terme d'un accompagnement en CHRS, cette mesure permet d'inscrire la personne dans son nouveau foyer, dans un nouvel environnement de vie et permet la mise en œuvre de nouveaux relais nécessaires quant à la poursuite d'un projet personnel et professionnel.

### ▪ Le fonctionnement

Le service logement est un service transversal à toutes les structures d'ITINERAIRES et sa compétence se situe sur l'ensemble du territoire où l'association est implantée (agglomération de Caen et territoire du Pays d'Auge).

Ce service est composé :

- De 3 ETP de travailleur social (CESF et AS)
- Une psychologue (1.5 h par semaine) : régulation d'équipe
- D'une cheffe de service à temps partiel qui coordonne le service et anime la réunion transversale,
- Par ailleurs, le service peut prendre appui sur les services administratifs, logistiques transversaux à l'ensemble d'ITINERAIRES.

### ▪ Formations et journées d'étude

- « Les étiologies culturelles » organisée par l'association PRISME (24 janvier 2022) (*1 personne*)
- « Les nouvelles pratiques transculturelles » organisée par l'association PRISME (28 mars 2022) (*1 personne*)
- « Parcours traumatiques et traumas complexes des migrants » organisée par l'association PRISME (02 mai 2022) (*1 personne*)

### ▪ Les stagiaires

Sur l'année 2022, le Service Logement a accueilli :

→ 1 stagiaire CESF (26 décembre 2022 au 10 février 2023)

# I. MESURES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIE AU LOGEMENT

Sorties au 31.12.2022

Hébergement avant l'accès au logement autonome	Composition familiale	Durée de l'accompagnement et type de mesure	Service qui assure la mesure
115	1 femme + 2 enfants	6.5 mois (ASLL)	SAAS
CHRS J. VAN DAELE	1 femme + 3 enfants	6 mois (ASLL)	CHRS J. VAN DAELE
CHRS J. VAN DAELE	1 femme	6 mois (ASLL)	CHRS J. VAN DAELE
CHRS J. VAN DAELE	1 femme	6 mois (ASLL)	CHRS J. VAN DAELE
CHRS J. VAN DAELE	1 femme + 1 enfant	6 mois (ASLL)	CHRS J. VAN DAELE
CHRS J. VAN DAELE	1 femme + 3 enfants	6 mois (ASLL)	CHRS J. VAN DAELE
CADA	1 femme + 1 enfant	9 mois (ASLL)	Service logement
Logement autonome	1 homme	6 mois (ASLL maintien)	Service logement
ALT	1 couple + 3 enfants	9 mois (ASLL)	Service logement
ALT	1 femme + 1 enfant	9 mois (ASLL)	Service logement
CHRS J. VAN DAELE	1 femme + 2 enfants	9 mois (ASLL)	Service logement
ALT	1 femme + 1 enfant	9 mois (ASLL)	Service logement
ALT	1 femme	9 mois (ASLL)	Service logement
CPH	1 homme	9 mois (ASLL)	Service logement
CPH	1 homme	9 mois (ASLL)	Service logement
CPH	1 couple + 5 enfants	9 mois (ASLL)	Service logement
CHRS J. VAN DAELE	1 femme + 3 enfants	9 mois (ASLL)	Service logement
115	1 femme	9 mois (ASLL)	Service logement
Service logement ALT	1 femme	9 mois (ASLL)	Service logement
Logement autonome autre département	1 femme + 2 enfants	6 mois (ASLL)	Service logement
CPH	1 femme + 5 enfants	9 mois (ASLL)	Service logement
Résidence sociale Revivre	1 homme	6 mois (ASLL)	Service logement
Service logement ALT	1 homme	9 mois (ASLL)	Service logement
CADA	1 homme	9 mois (ASLL)	Service logement
CPH	1 couple + 5 enfants	9 mois (ASLL)	Service logement
CHRS J. VAN DAELE	1 femme	6 mois (ASLL)	Service logement

## Mesures en cours au-delà du 31.12.2022

Hébergement avant l'accès au logement autonome	Composition familiale	Type de mesure	Service qui assure la mesure
CHRS J. VAN DAELE	1 femme + 1 enfant	ASLL	CHRS J. VAN DAELE
Logement autonome	1 femme	ASLL	CPH
ALT	1 femme + 1 enfant	ASLL	Service logement
ALT	1 couple + 2 enfants	ASLL	Service logement
CPH	1 homme + 2 enfants	ASLL	Service logement
ALT	1 femme + 1 enfant	ASLL	Service logement
ALT	1 homme	ASLL	Service logement
CPH	1 homme	ASLL	Service logement
CADA	1 couple + 1 enfant	ASLL	Service logement
CPH	1 femme + 1 enfant	ASLL	Service logement
Tiers	1 femme + 1 enfant	ASLL	Service logement
Garage	1 homme	ASLL	Service logement
HUDA	1 homme + 3 enfants	ASLL	Service logement
CPH	1 homme	ASLL	Service logement
CHRS La Source	1 femme + 1 enfant	ASLL	Service logement
CHRS J. VAN DAELE	1 femme + 1 enfant	ASLL	Service logement
CPH	1 homme	ASLL	Service logement

- **7** femmes seules, **18** femmes avec enfants, **11** hommes seuls, **2** hommes avec enfants et **5** couples avec enfants ont bénéficié d'une mesure ASLL dont **26** mesures débutées en 2021 ou 2022 et finalisées en 2022 et **17** mesures débutées en 2022 se poursuivront sur 2023.

**43 ménages ont pu être accompagnés en 2022 lors de leur accès au logement autonome avec une durée moyenne d'accompagnement de 8 mois (50 ménages en 2021).**



## II. MESURES D'ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT DANS LE CADRE DE L'AVDL-BPI

Sorties au 31.12.2022

Service demandeur	Composition familiale	Accomp. vers le logement	Accomp. à l'entrée dans le logement	Accomp. dans le logement	Bailleur	Durée de l'accomp.
Service logement AAJB	1 homme seul	0	0	1	CLMH	17.9 mois
SPADA FTDA	1 couple + 1 enfant	0	1	1	CLMH	12 mois
SPADA FTDA	1 homme seul	1	0	0	ALT	15 mois
FAIR	1 homme seul	0	1	1	CLMH	12 mois
UDAF + ADOMA	1 homme seul	1	1	1	CLMH	12 mois
FAIR	1 homme seul	0	1	1	CLMH	12 mois
CMS Giberville	1 femme + 6 enfants	1	1	1	CLMH	12 mois
USDA Nord	1 couple + 4 enfants	1	0	0	CLMH	12 mois
FAIR	1 homme seul	1	0	0	Inolya	12 mois
CADA Itinéraires	1 homme seul	1	1	1	CLMH	21 mois
Service logement AAJB	1 femme + 2 enfants	0	0	1	Caennaise	12 mois
CADA Itinéraires	1 couple + 1 enfant	0	0	1	CLMH	1.5 mois
HUDA Itinéraires	1 homme + 3 enfants	0	1	1	CLMH	1 semaine
SPADA FTDA	1 homme seul	1	1	1	CLMH	15 mois
SPADA FTDA	1 femme seule	1	0	0	CLMH	15 mois
SPADA FTDA	1 homme seul	1	0	0	Rés. Sociale	15 mois
SPADA FTDA	1 homme seul	1	1	1	CLMH	15 mois
CPH	1 homme seul	0	0	0	Rés. sociale	6 mois

Mesures en cours au-delà du 31.12.2022

Service demandeur	Composition familiale	Accompagnement vers le logement	Accompagnement à l'entrée dans le logement	Accompagnement dans le logement
CADA AAJB	1 homme seul	0	0	1
CADA Itinéraires	1 homme seul	0	0	1
CPH Itinéraires	1 couple seul	0	0	1
CADA Itinéraires	1 homme seul	0	0	1
CADA Itinéraires	1 homme seul	0	0	1
CPH Itinéraires	1 homme seul	1	0	1
CPH Itinéraires	1 homme seul	1	1	1
FAIR	1 homme seul	0	0	0
FAIR	1 homme seul	0	0	1
FAIR	1 homme seul	0	0	1
CADA Itinéraires	1 couple + 6 enfants	1	1	1
ADOMA	1 femme + 1 enfant	1	0	0
CPH Itinéraires	1 couple seul	0	1	1
CADA Itinéraires	1 homme seul	0	1	0
FAIR	1 homme seul	0	0	0
USDA Nord	1 couple + 4 enfants	0	0	1

- **21** hommes seuls, **1** homme avec enfants, **3** femmes avec enfants, **1** femme seule, **2** couples seuls, et **5** couples avec enfants ont bénéficié d'une mesure AVDL-BPI dont **17** mesures débutées en 2020 ou 2021 dont **1** se poursuivra en 2023 et **17** mesures débutées en 2022 dont **15** se poursuivront sur 2023.

**34 ménages bénéficiaires de la protection internationale ont pu être accompagnés vers et dans le logement en 2022** (*29 ménages en 2021*).

### III. MESURES D'ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT

Suite à l'appel à projet dans le cadre du FNAVDL, 2 porteurs d'AVDL ont été retenus dans le Calvados au 01 janvier 2021 : l'UDAF et l'Association ITINERAIRES. Même si l'association ITINERAIRES est porteuse du projet, nous avons souhaité travailler en partenariat sur ce dispositif avec l'association REVIVRE et l'association Habitat et Humanisme.

#### 1/. NOMBRE DE MENAGES ADRESSES A L'ASSOCIATION

	AVDL	AVDL DALO	Diag PRU	Diag CCAPEX
Nombre de ménages	119 (54 en 2021)	27 (0 en 2021)	0 (7 en 2021)	17 (4 en 2021)

Nombre de ménages ayant bénéficié :

D'une mesure AVDL : **119** soit 122 mesures plus 2 qui n'ont pas été mises en place car bénéficiait déjà d'une mesure d'accompagnement pour l'un et réorientation vers l'UDAF pour le second.

D'un diagnostic CCAPEX : **17** dont 1 suivi d'une mesure d'AVDL.

#### 2/. ACTIVITE SUR L'ANNEE

##### a) Nombre de ménages suivis simultanément en file active par mois :

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
39	46	43	44	42	41	49	45	45	46	42	38

Nous constatons logiquement une montée en charge au fil de l'année.

##### b) Durée moyenne de l'accompagnement :

Durée moyenne de la mesure **AVDL ALT** par ménage sorti en mois : **7.8** mois pour **16** ménages (5.4 mois en 2021).

Durée moyenne de la mesure **AVDL classique** par ménage sorti en mois : **5.6** mois pour **52** ménages (4.5 mois en 2021).

Durée moyenne de la mesure **AVDL DALO** par ménage sorti en mois : **3.7** mois pour **14** ménages.

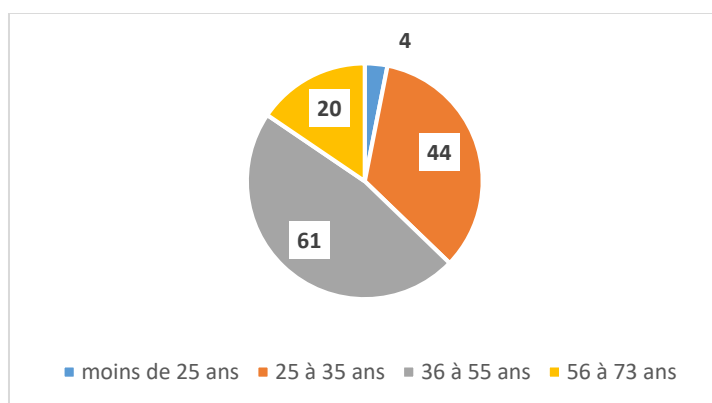
Ces durées moyennes sont à relativiser car prennent en compte uniquement la durée de l'accompagnement AVDL sur 2022 mais ne tiennent pas compte de la durée globale de l'accompagnement via d'autres mesures en amont.

Durée moyenne d'un **diagnostic CCAPEX** par ménage sorti en mois : **2.7** mois pour 13 ménages.

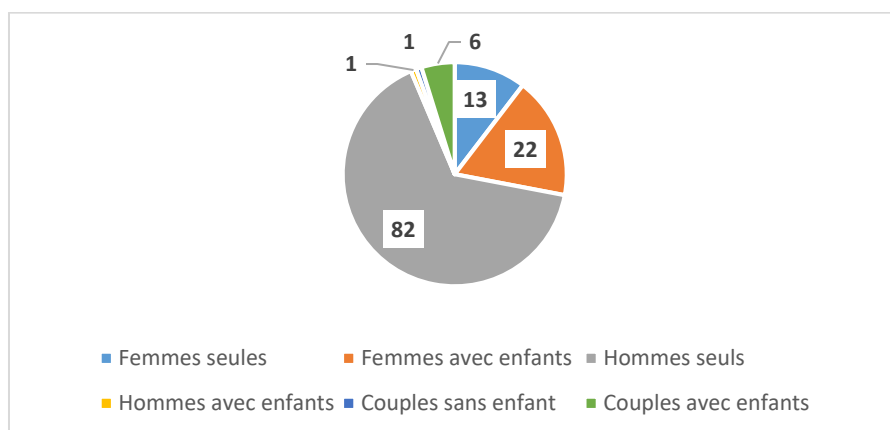
	<b>Type de ménages présents</b>	<b>Type de ménages sortis</b>	<b>Type de sortie</b>
<b>AVDL ALT</b>	5 femmes avec enfants 2 femmes seules 23 hommes seuls 2 couples avec enfants	5 hommes seuls 1 homme seul 3 hommes seuls 1 homme seul 1 homme seul 2 femmes avec enfants 1 femme avec enfants 1 femme seule	Logement public CHRS ASLL/ALT Logement privé Inconnue Logement public Logement privé Logement public
<b>AVDL CAPEX</b>	1 femme seule	1 femme seule	Expulsion
<b>AVDL DALO</b>	3 femmes seules 6 femmes avec enfants 1 couple avec enfants 1 couple sans enfant 16 hommes seuls 1 homme avec enfants	1 femme avec enfant  1 femme avec enfant  1 femme avec enfants  1 homme seul  1 homme seul  1 homme seul  1 homme seul	Ne souhaite plus d'accompagnement, partie vivre avec son ex conjoint en région parisienne  Logement public CDC Habitat Ifs + AVDL  Logement public Inolya Caen + ASLL  Logement public Partélios Lisieux  Logement public Partelios Lisieux + ASLL  Logement public CLMH  Logement public Inolya + ASLL  Logement public CLMH + ASLL

		1 homme seul	Résidence sociale + ASLL
		1 homme seul	Plus de contact après refus résidence sociale
		1 homme seul	Accompagnement social CCAS pour recherche de logement
		1 couple sans enfant	Logement privé
		1 couple avec enfants	Logement public Partélios Caen bail glissant avec accompagnement ALFI
		1 homme seul	Accompagnement social USDA + MASP
<b>AVDL Classique (Logement autonome)</b>	8 femmes seules 9 femmes avec enfants 2 couples avec enfants 43 hommes seuls	9 femmes avec enfants 34 hommes seuls 8 femmes seules 1 couple avec enfants	

**c) Age des personnes présents :**

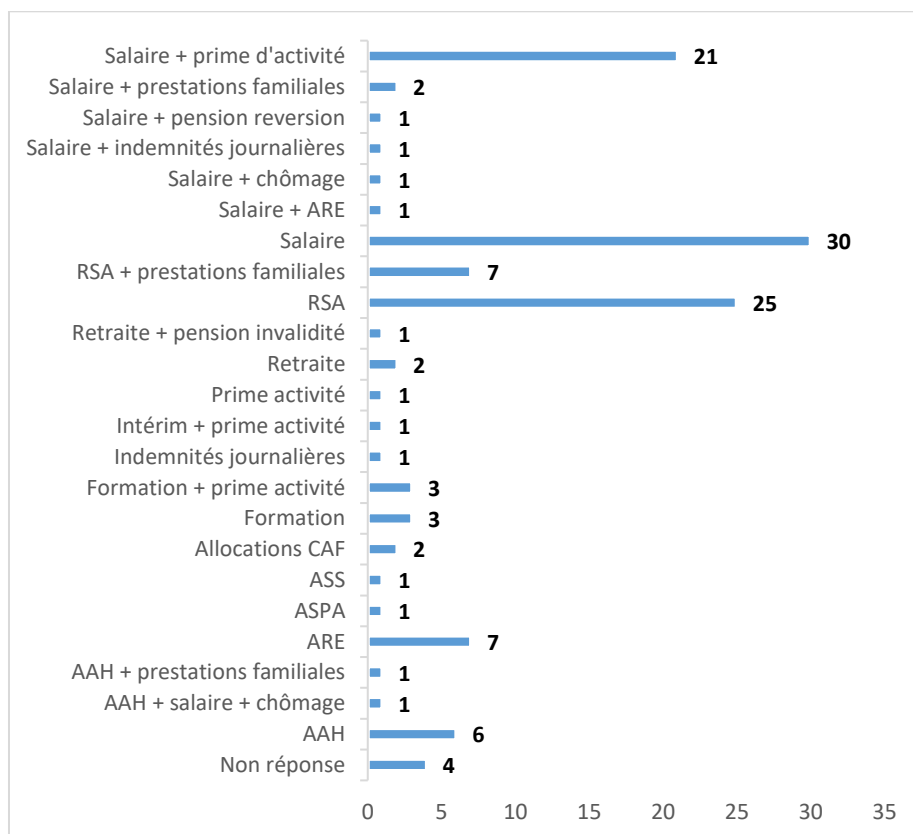


#### d) Composition familiale des ménages présents :



Ce schéma fait apparaître que **66.1 %** des orientations concernent des **hommes isolés** (74 % en 2021).

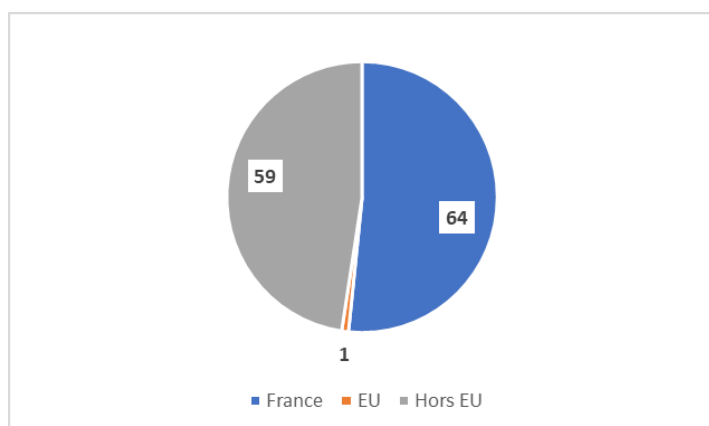
#### e) Ressources des ménages présents :



**45.9 %** des ménages sont **salariés** (57 % en 2021). Le dispositif touche des ménages en situation d'emploi que nous pouvons nommer « travailleurs pauvres » et en difficulté d'accès au logement autonome.

**25.8 %** des ménages perçoivent le **RSA** (24 % en 2021).

### f) Origine géographique :

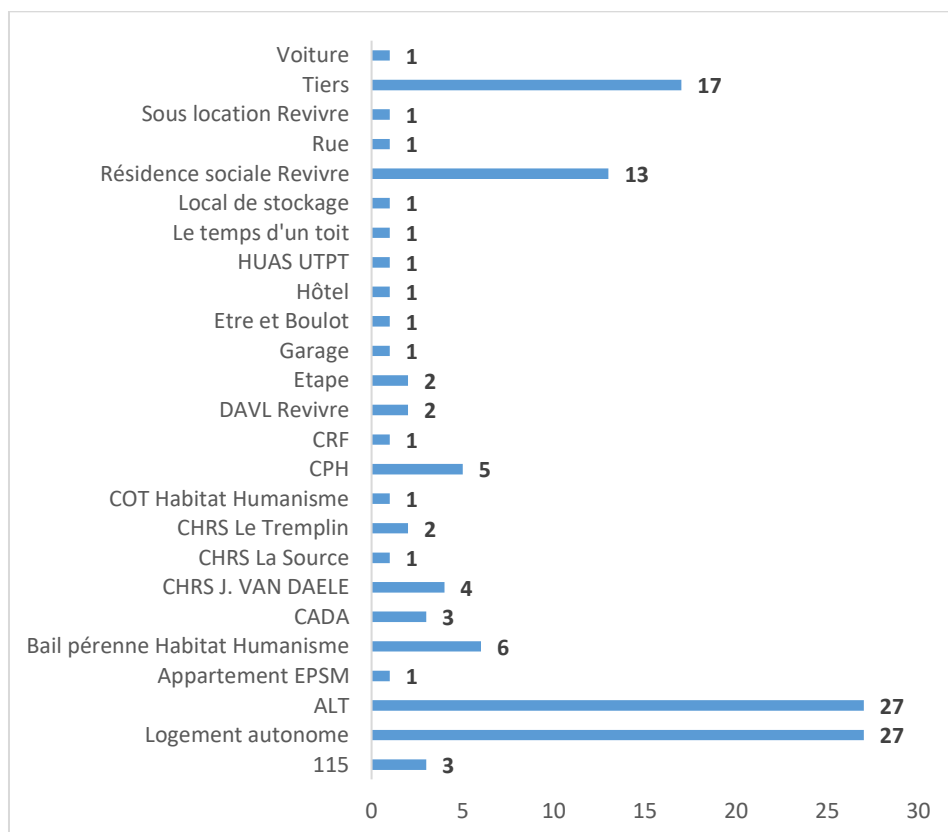


Il est important de constater que **47.6 %** des ménages orientés sont originaires de pays **hors UE** (45 % en 2021).

La barrière de la langue, la méconnaissance des dispositifs et administrations complexifient les accompagnements et nécessitent un maillage partenarial à construire et à consolider.

Les démarches liées au renouvellement des titres de séjour sont complexes, amènent parfois à une rupture de droit, ce qui met en péril l'accès et / ou le maintien en logement autonome.

### g) Lieu d'habitation avant le suivi :



## MESURES D'ACCOMPAGNEMENT « Relève toit »

Afin de faciliter l'accès au logement autonome et dans le cadre du FNAVDL, nous avons signé au dernier trimestre 2021, une convention de partenariat avec le bailleur social Inolya via le **dispositif** « Relève Toit ». Ce dispositif comprend la réalisation de diagnostics, des mesures d'AVDL et d'IML pour les femmes victimes de violences conjugales tant sur Caen et agglomération que sur le territoire du Pays d'Auge.

Les diagnostics sont réalisés par le Service d'Accueil et d'Accompagnement Social (SAAS) de l'association Itinéraires.

### MESURES D'ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT

Situation d'hébergement avant la mesure	Composition familiale	Durée de la mesure
CHU diffus FVV Tiers	1 femme avec 1 enfant 1 femme seule	6 mois 6 mois

### MESURES D'ACCOMPAGNEMENT IML

Composition familiale	Situation avant l'accueil	Situation administrative	Ressources
1 femme seule	ALT	Droit commun	RSA
1 femme avec 2 enfants	ALT	Protection subsidiaire	Salaire
1 femme avec 3 enfants	CHRS J. VAN DAELE	Droit commun	RSA + PF

### MESURES D'ACCOMPAGNEMENT IML Pays d'Auge

Dans le cadre du FNAVDL, le bailleur social Inolya s'est rapproché de l'association afin d'activer un partenariat pour la mise en œuvre de 11 mesures d'IML (+ 5 mesures accordées en 2022 par la DDETS) sur le territoire du Pays d'Auge. Ces mesures concernent les publics reconnus par le DALO et le PRU mais également des ménages hébergés et accompagnés par l'association ITINERAIRES.

Composition familiale	Situation avant l'accueil	Situation administrative	Ressources
1 homme seul	CPH	Protection subsidiaire	Salaire
1 femme seule	ALT	Droit commun	RSA
1 homme seul	CHRS	Droit commun	RSA
1 couple avec 1 enfant	Logement privé	Droit commun	Salaire + ARE



## IV. L'ACTIVITE DES APPARTEMENTS D'URGENCE DANS LE CADRE DE L'ALT

L'ensemble du parc des 25 logements ALT est composé de :

A Caen : 16 logements

- 5 T1
- 2 T2
- 6 T3
- 3 T4

A Fleury / Orne : 1 T3

A Lisieux : 8 logements

- 4 T1
- 1 T2
- 3 T3

### Occupation en 2022

	Présents	Accueils	Sorties
<b>Ménages</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	<b>13</b>
Femmes seules	8	5	2
Femmes avec enfants	12	5	6
Hommes	16	2	4
Hommes avec enfants	2	1	1
Couples avec enfants	1	1	0
<b>Enfants</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>9</b>

## Sorties en 2022

Service accompagnant	Hébergement avant ALT	Composition familiale	Durée de l'hébergement	Sortie	Bailleur
Service logement	CHRS Le Jardin	1 homme seul	11 mois	Logement public	Partélios
Service logement	SAO	1 femme seule	11 mois	IML public	Inolya
Service logement	PRADHA	1 homme avec enfant	7 mois	CADA	
Service logement	La Source	1 femme avec enfants	5 mois	Propriétaire	
Service logement	ALT	1 femme avec enfants	5 mois	Logement public	CLMH
Service logement	OSYS	1 femme avec enfants	5 mois	Logement public	Inolya
Service logement	ALT Itinéraires	1 homme seul	10 mois	Logement public	CLMH
Service logement	115	1 femme avec enfants	16.5 mois	IML public	Inolya
Service logement	ALT Itinéraires	1 homme seul	5 mois	Logement public	CLMH
Service logement	ALT Itinéraires	1 femme avec enfants	7 mois	Logement privé	
Service logement	ALT Itinéraires	1 femme seule	10.7 mois	IML public	Inolya
Service logement	CPH	1 homme seul	15.7 mois	CHRS	
Service logement	Etape	1 femme avec enfants	6 mois	Logement public	Basse Seine

L'argument principal des bailleurs reste l'absence de petits logements tant sur le territoire caennais que sur le Pays d'Auge pour les personnes seules.

Pour les femmes avec enfants, la situation est différente. Les femmes suivies sont majoritairement connues au titre des violences conjugales.

Dans ce cas, la séparation conjugale est extrêmement complexe et conflictuelle. La procédure devant le JAF peut durer extrêmement longtemps et les bailleurs attendent la décision finale de la résidence des enfants avant de poser une option de relogement et ce au regard des ressources et de la composition familiale future, d'où un délai d'attribution plus long.

**38 ménages ont pu être accompagnés vers le logement autonome dans le cadre de l'ALT en 2022 (37 en 2021).**

L'accès au logement autonome a pu se réaliser pour **9** ménages en 2022 (*11 en 2021*) et ce, principalement en lien avec 4 bailleurs publics : Immobilière Basse Seine, CLMH, Partélios et Inolya.

Ce relogement a fait suite à 8.9 mois en moyenne d'hébergement en ALT (*14.2 mois en 2021*).

## V. LE PARTENARIAT

Afin de mener à bien l'ensemble de ces objectifs, de nombreux partenaires sont sollicités.

### ***Santé / Accès aux soins :***

- L'EPSM, l'EMPP et le CHU
- La PASS
- La CPAM, la cellule DETRES
- Les services spécialisés (CAARUD, Maison des addictions, ...)
- Les CMP
- Le centre de planification
- Les médecins généralistes
- Le Planning familial
- Les spécialistes.

### ***Hébergement / Logement :***

- Les bailleurs publics et privés dont convention avec le bailleur social INOLYA
- Le SIAO
- Le FSL
- Le SYPLO
- EDF GDF, les compagnies des Eaux
- Les FJT
- L'AIVS AISCAL
- La maison de l'Habitat
- Les maisons relais
- Les résidences sociales

### ***Emploi – Formation :***

- Pôle Emploi
- La CLI
- Les missions locales
- Les organismes de formation

### ***Social :***

- Les centres sociaux
- Les assistants de service social de secteur ou spécialisés
- Les référents RSA
- Les associations caritatives
- La CAF
- Les mairies (bureau des affaires scolaires et sociales)
- Les établissements scolaires
- Les CCAS

*Autres partenaires liés à l'asile :*

- ASTI
- OFII
- Services de la préfecture

Nous entretenons de bonnes relations avec l'ensemble de ces partenaires.

Il est toutefois à noter que les travailleurs sociaux de secteur expriment un manque de disponibilité pour finaliser des passations en fin de mesure d'accompagnement. Passations pourtant indispensables afin de prévenir des difficultés à venir.

Nous notons également une absence de liens étroits avec les services de la préfecture. Ce lien permettrait d'éviter des ruptures de droit pour les publics accompagnés nécessitant le renouvellement de leur droit au séjour. Les démarches liées au renouvellement des titres de séjour sont complexes, amènent parfois à une rupture de droit, ce qui met en péril l'accès et / ou le maintien en logement autonome.

Pour les personnes bénéficiaires de la protection internationale, la barrière de la langue, la méconnaissance des dispositifs et administrations complexifient les accompagnements et nécessitent un maillage partenarial à construire et à consolider.

## PERSPECTIVES 2023

Afin de mener au mieux son projet de création d'un service logement, l'association a doté pour 2021 le service logement de 3 ETP, répartis sur le territoire de Caen et Lisieux.

Dans le cadre de la politique gouvernementale de développement du logement d'abord, l'association Itinéraires devra poursuivre son développement des mesures d'accompagnement vers et dans le logement auprès des publics précaires qu'elle accompagne et envisager le développement de nouveaux modes d'accompagnement.

Nous poursuivrons sur 2023, nos liens étroits avec nos bailleurs de proximité et tenterons de développer de nouveaux partenariats afin de développer l'accès au logement public pour les personnes accompagnées mais également de développer si besoin d'autres dispositifs dans un même souci d'individualiser au mieux les réponses apportées aux besoins repérés.

Dans le cadre du FNAVDL, le bailleur social Inolya s'est rapproché de l'association. Nous tenterons de poursuivre, voire d'augmenter les mesures d'accompagnement dans le cadre de ce partenariat principalement sur le dispositif IML.

Dans le cadre de notre convention avec le Conseil Départemental et afin de répondre au plus près des besoins des usagers, nous avons expérimenté en 2021, les mesures d'ASLL en amont de l'accès au logement (maximum 2 mois avant l'entrée) afin de sécuriser au mieux l'entrée dans les lieux. Ce dispositif s'est poursuivi sur 2022 mais peu sollicité par méconnaissance. Nous élargirons à l'ensemble des services de l'association la présentation de ce dispositif.

Dans la poursuite du grenelle des violences conjugales, répondre aux appels à projet dans la mise en œuvre des réponses à apporter et principalement en matière d'hébergement d'urgence sécurisant, sécurisé et accompagné. Soutenir et développer la création de nouvelles places d'hébergement avec accompagnement social dédiées aux femmes victimes de violences conjugales et leurs enfants : 6 places d'hébergement d'urgence sur 30 demandées ont été confiées à l'association Itinéraires en septembre 2021, puis 10 nouvelles places en 2022 dont 2 sur Lisieux. Dans ce cadre, l'association Itinéraires s'est également vu confier 2 places dédiées en hébergement ALT.

Répondre à l'appel à projet pour la reconduction du dispositif d'Accompagnement Vers et Dans le Logement avec Revivre et Habitat Humanisme.

Nous poursuivrons sur 2023 l'écriture du projet de service du service logement et la généralisation des enquêtes de satisfaction auprès de l'ensemble des personnes accompagnées et des bailleurs.



Itinéraires  
Caen & Lisieux

**Association ITINERAIRES**  
210 rue d'Auge – 14000 CAEN  
☎ 02 31 35 64 80  
✉ [siege@association-itinerares.fr](mailto:siege@association-itinerares.fr)  
<https://association-itinerares.fr>  
SIRET : 30772227200050 – code NAF 8790B

ANNEXE

**Expéditeur :**

Service Logement

7/9 Place Louise de Marillac

14000 CAEN

✉ [servicelogement@association-itinerares.fr](mailto:servicelogement@association-itinerares.fr)

## ENQUETE DE SATISFACTION

### ❖ Éléments sur le ménage

Composition familiale :

Age des personnes composant le ménage :

Statut :

#### I. Orientation vers le dispositif :

- |                                     |                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ASLL       | <input type="checkbox"/> AVDL DALO   |
| <input type="checkbox"/> AVDL       | <input type="checkbox"/> AVDL CCAPEX |
| <input type="checkbox"/> ASLL / ALT | <input type="checkbox"/> AVDL BPI    |
| <input type="checkbox"/> AVDL / ALT |                                      |

Par quel service avez-vous été orienté ? .....

Les informations transmises ont-elles été suffisantes ?  Oui  Non

Avez-vous éprouvé des difficultés pour vous rendre au service (proximité des transports en commun, stationnement, ...) ?  Oui  Non

Avez-vous éprouvé des difficultés pour repérer le service ?  Oui  Non

Avez-vous pu rencontrer le service aux horaires qui vous convenaient ?  Oui  Non

#### II. L'accompagnement social

REFERENT (relation)

Etes-vous satisfait de la relation que vous avez entretenue avec votre référent ? (Cocher la case correspondante)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Très satisfaisant | <input type="checkbox"/> Moyennement satisfaisant |
| <input type="checkbox"/> Satisfaisant      | <input type="checkbox"/> Pas du tout satisfaisant |

Pourquoi / raisons : .....

LES ENTRETIENS (qualité/adaptés)

Que pensez-vous de la fréquence des entretiens ? (Cocher la case correspondante)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Très satisfaisant | <input type="checkbox"/> Moyennement satisfaisant |
| <input type="checkbox"/> Satisfaisant      | <input type="checkbox"/> Pas du tout satisfaisant |

Pourquoi / raisons : .....

### **L'ORGANISATION DES ENTRETIENS** (*domicile/bureau*)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Très satisfaisant | <input type="checkbox"/> Moyennement satisfaisant |
| <input type="checkbox"/> Satisfaisant      | <input type="checkbox"/> Pas du tout satisfaisant |

**Pourquoi / raisons :** .....

### **THEMATIQUES DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL**

**Etes-vous satisfait de l'aide mise en œuvre pour vous installer dans le logement ?** (*Cocher la case correspondante*)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Très satisfait        | <input type="checkbox"/> Pas du tout satisfait |
| <input type="checkbox"/> Satisfait             | <input type="checkbox"/> Ne se prononce pas    |
| <input type="checkbox"/> Moyennement satisfait | <input type="checkbox"/> Non concerné          |

**Etes-vous satisfait de l'accompagnement proposé pour vous intégrer dans l'immeuble et le quartier ?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Très satisfait        | <input type="checkbox"/> Pas du tout satisfait |
| <input type="checkbox"/> Satisfait             | <input type="checkbox"/> Ne se prononce pas    |
| <input type="checkbox"/> Moyennement satisfait | <input type="checkbox"/> Non concerné          |

**Etes-vous satisfait de l'accompagnement proposé en matière de gestion budgétaire ?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Très satisfait        | <input type="checkbox"/> Pas du tout satisfait |
| <input type="checkbox"/> Satisfait             | <input type="checkbox"/> Ne se prononce pas    |
| <input type="checkbox"/> Moyennement satisfait | <input type="checkbox"/> Non concerné          |

**Etes-vous satisfait des orientations qui vous ont été proposées pour vous apporter de l'aide sur vos difficultés autres que le logement ?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Très satisfait        | <input type="checkbox"/> Pas du tout satisfait |
| <input type="checkbox"/> Satisfait             | <input type="checkbox"/> Ne se prononce pas    |
| <input type="checkbox"/> Moyennement satisfait |  |

### **III. Bilan**

#### **SATISFACTION GLOBALE DE L'ACCOMPAGNEMENT**

**Globalement, êtes-vous satisfait de l'accompagnement ?**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Très satisfait | <input type="checkbox"/> Moyennement satisfait |
| <input type="checkbox"/> Satisfait      | <input type="checkbox"/> Pas du tout satisfait |

#### **AMELIORATION DE VOTRE SITUATION**

**Par rapport au début de la mesure, diriez-vous que votre situation :**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> S'est bien améliorée | <input type="checkbox"/> S'est un peu améliorée |
| <input type="checkbox"/> S'est améliorée      | <input type="checkbox"/> Ne s'est pas améliorée |

#### **AMELIORATION DE VOTRE AUTONOMIE**

**Par rapport au début de la mesure, pensez-vous que vos capacités d'autonomie :**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Se sont bien améliorées | <input type="checkbox"/> Se sont un peu améliorées |
| <input type="checkbox"/> Se sont améliorées      | <input type="checkbox"/> Ne se sont pas améliorées |

**Avez-vous autre chose à ajouter ?**

## Sigles et acronymes utilisés

### A

AAJB	Association des Amis de Jean Bosco
AAH	Allocation Adulte Handicapé
AISCAL	Association Immobilière et Sociale du Calvados
AIVS	Agence Immobilière à Vocation Sociale
ALT	Allocation Logement Temporaire
ARE	Allocation d'Aide au Retour à l'Emploi
AS	Assistant.e de service social
ASLL	Accompagnement Social Lié au Logement
ASPA	Allocation de Solidarité aux Personnes Agées
ASS	Allocation de Solidarité Spécifique
ASTI	Association de Solidarité avec Tous les Immigrés
AVDL	Accompagnement Vers et Dans le Logement
AVDL BPI	Accompagnement Vers et Dans le Logement – Bénéficiaire de la Protection Internationale

### C

CAARUD	Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des risques pour Usagers de Drogues
CADA	Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile
CAF	Caisse des Allocations Familiales
CCAPEX	Commission spécialisée de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CESF	Conseiller en Economie Sociale et Familiale
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CHU	Centre d'Hébergement d'Urgence
CHU	Centre Hospitalier Universitaire
CLI	Commission Locale d'Insertion
CMP	Centre Médico-Psychologique
CMS	Centre Médico-Social
COT	Convention d'Occupation Temporaire
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CPH	Centre Provisoire d'Hébergement
CRF	Centre de Rééducation Fonctionnelle

### D

DALO	Droit au Logement Opposable
DAVL	Dispositif d'Accompagnement Vers le Logement
DDETS	Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

### E

EMPP	Equipe Mobile Psychiatrie Précarité
EPSM	Etablissement Public de Santé Mentale



## F

FAIR	Favoriser l'Accueil et l'Intégration des Réfugiés
FJT	Foyer Jeunes Travailleurs
FNAVDL	Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement
FSL	Fonds de Solidarité pour le Logement
FTDA	France Terre d'Asile
FVV	Femmes Victimes de Violences

## H

HUAS	Hébergement d'Urgence avec Accompagnement Social
HUDA	Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile

## I

IML	InterMédiation Locative
-----	-------------------------

## J

JAF	Juge des Affaires Familiales
-----	------------------------------

## M

MASP	Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé
------	---

## O

OFII	Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
------	--

## P

PASS	Parcours d'Accès Spécifique Santé
PF	Prestations Familiales
PRU	Programme de Renouvellement Urbain

## R

RSA	Revenu de Solidarité Active
-----	-----------------------------

## S

SAAS	Service d'Accueil et d'Accompagnement Social
SAO	Service d'Accueil et d'Orientation
SIAO	Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation
SPADA	Structure du Premier Accueil des Demandeurs d'Asile
SYPLO	SYstème Priorité LOgement

## U

UDAF	Union Départementale Des Associations Familiales
UE	Union Européenne
USDA	Unité de Solidarité Départementale de l'Agglomération
UTPT	Un Toit Pour Tous