



Itinéraires
Caen & Lisieux

SERVICE LOGEMENT

RAPPORT D'ACTIVITE – Année 2023

SOMMAIRE

Mesures d'accompagnement social à l'entrée dans le logement autonome	4
Mesures d'accompagnement vers et dans le logement dans le cadre de l'AVDL BPI	6
Mesures d'accompagnement vers et dans le logement	8
L'activité des appartements d'urgence dans le cadre de l'ALT	14
Le partenariat	16
Perspectives 2024	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, la lutte contre l'isolement, les relations avec le bailleur.

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 présupposée et formalisée par un contrat.

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 : 2 CESF et 1 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

- « 2nd rendez-vous départemental du logement – habitat indigne » organisée par le Conseil Départemental (02 mars 2023) (1 personne)
- « Clinique des expulsés : les Roms à travers le regard des intervenants humanitaires » organisée par l'association PRISME (15 mai 2023) (3 personnes)
- « Le monde des religions. Le choc des cultures et des représentations » organisée par l'association PRISME (05 juin 2023) (3 personnes)
- « Violences conjugales et enfance : identifier, nommer, communiquer et intervenir » organisée par la FAS (15 mai, 16 mai, 01 juin, 02 juin et 23 juin 2023) (1 personne)
- « PRISME – Précarité et santé mentale » organisée par ORSPERE SAMDARRA (18 septembre 2023) (3 personnes)
- « Journée régionale publics migrants et conduites addictives » organisée par la Promotion Santé Normandie (26 septembre 2023) (2 personnes)
- « Rendez-vous départemental du logement sur la lutte contre la précarité énergétique » organisée par le Département du Calvados (17 novembre 2023) (2 personnes)
- « Accès au logement des publics prioritaires » organisée par la DDETS (07 décembre 2023) (2 personnes)

▪ Les stagiaires

Sur l'année 2023, le Service Logement a accueilli :

- 1 stagiaire CESF (26 décembre 2022 au 10 février 2023)
- 1 stagiaire CESF (27 février 2023 au 16 juin 2023)
- 1 stagiaire CESF (13 novembre 2023 au 26 avril 2024)

I. MESURES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIE AU LOGEMENT

Sorties au 31.12.2023

Hébergement avant l'accès au logement autonome	Composition familiale	Durée de l'accompagnement et type de mesure	Service qui assure la mesure
CPH	1 homme	6 mois	CPH
CPH	1 homme + 2 enfants	12 mois	Service logement
ALT	1 femme + 1 enfant	9 mois	Service logement
ALT	1 homme	9 mois	Service logement
CPH	1 homme	8.5 mois	Service logement
CADA	1 couple + 1 enfant	9 mois	Service logement
CPH	1 femme + 1 enfant	9 mois	Service logement
Tiers	1 femme + 1 enfant	6 mois	Service logement
Garage	1 homme	9 mois	Service logement
HUDA	1 homme + 3 enfants	9 mois	Service logement
CADA	1 couple + 6 enfants	1.5 mois	Service logement
CPH	1 homme	6 mois	Service logement
CHRS La Source	1 femme + 1 enfant	6 mois	Service logement
CHRS J. VAN DAELE	1 femme + 1 enfant	9 mois	Service logement
CPH	1 homme	9 mois	Service logement
CPH	1 homme	6 mois	Service logement
Tiers	1 femme	6 mois	Service logement
CHRS J. VAN DAELE	1 femme	9 mois	Service logement
ALT	1 couple	9 mois	Service logement
ALT	1 homme	6 mois	Service logement
CPH	1 couple + 5 enfants	6 mois	Service logement
FJT	1 femme	4 mois	Service logement
CHRS La Source	1 femme	6 mois	Service logement
CHRS CAP Avranches	1 femme	2.5 mois	Service logement

Mesures en cours au-delà du 31.12.2023

Hébergement avant l'accès au logement autonome	Composition familiale	Type de mesure	Service qui assure la mesure
CHRS J. VAN DAELE	1 femme + 3 enfants	ASLL	CHRS J. VAN DAELE
ALT	1 femme + 1 enfant	ASLL en amont	Service logement
ALT	1 homme	ASLL	Service logement
ALT	1 femme + 4 enfants	ASLL	Service logement
Résidence sociale ADOMA	1 femme	ASLL	Service logement
CHRS J. VAN DAELE	1 femme + 1 enfant	ASLL	Service logement
CADA	1 femme + 1 enfant	ASLL	Service logement
ALT	1 femme + 3 enfants	ASLL	Service logement
ALT	1 homme	ASLL	Service logement
CHRS J. VAN DAELE	1 femme + 6 enfants	ASLL	Service logement
Logement temporaire CCAS	1 homme	ASLL	Service logement
PRADHA ADOMA	1 homme	ASLL en amont	Service logement

- **6** femmes seules, **12** femmes avec enfants, **12** hommes seuls, **2** hommes avec enfants, **1** couple sans enfants et **3** couples avec enfants ont bénéficié d'une mesure ASLL soit **24** mesures débutées en 2022 ou 2023 et finalisées en 2023. **12** mesures débutées en 2023 se poursuivront sur 2024.

36 ménages ont pu être accompagnés en 2023 lors de leur accès au logement autonome avec une durée moyenne d'accompagnement de 7 mois (*43 ménages en 2022*).

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

Sorties au 31.12.2023

Service demandeur	Composition familiale	Accomp. vers le logement	Accomp. à l'entrée dans le logement	Accomp. dans le logement	Bailleur	Durée de l'accomp.
CADA Itinéraires	1 homme seul	0	1	1	CLMH	12 mois
CPH Itinéraires	1 couple seul + 1 enfant	1	1	1	Privé	12 mois
CADA Itinéraires	1 homme seul	0	1	1	CLMH	12 mois
CADA Itinéraires	1 homme seul	0	1	1	CLMH	15 mois
CPH Itinéraires	1 homme seul	0	1	1	Rés. sociale	7 mois
FAIR	1 homme seul	1	0	0	ALT	8.5 mois
FAIR	1 homme seul	1	1	1	CLMH	6 mois
FAIR	1 homme seul	0	0	1	Rés. sociale	6 mois
FAIR	1 homme seul	0	0	1	Rés. sociale	6 mois
CADA Itinéraires	1 couple + 6 enfants	1	1	1	Inolya	5 mois
CADA AAJB	1 homme seul	0	0	1	Rés. sociale	6 mois
CPH Itinéraires	1 couple seul	0	1	1	Inolya	10 mois
CPH Itinéraires	1 homme seul	0	0	1	FJT	6 mois
CADA Itinéraires	1 homme seul	0	1	1	Inolya	9 mois
UDAF	1 femme + 1 enfant	1	1	1	CLMH	4.5 mois
CPH Itinéraires	1 homme seul	1	1	1	FJT	6 mois
USDA Nord	1 couple + 4 enfants	0	1	1	CLMH	15 mois
FAIR	1 homme seul	1	0	0	ALT	8.5 mois
CADA Itinéraires	1 homme seul	0	1	1	Inolya	10.5 mois
CADA Adoma	1 homme seul	1	1	1	CLMH	9.5 mois
CADA Itinéraires	1 femme seule	1	1	1	Inolya	6 mois
CADA Itinéraires	1 homme seul	0	1	1	CLMH	9 mois
CPH Itinéraires	1 homme seul	1	0	0	ALT	8 mois
CADA Itinéraires	1 homme seul	0	1	1	CLMH	8.5 mois
USDA	1 homme seul	1	0	0	Tiers	2.5 mois
SPADA	1 homme + 3 enfants	1	0	0	HUAS	4 mois
CHRS AAJB	1 couple + 3 enfants	1	1	1	CLMH	6 mois

Mesures en cours au-delà du 31.12.2023

Service demandeur	Composition familiale	Accompagnement vers le logement	Accompagnement à l'entrée dans le logement	Accompagnement dans le logement
CADA Itinéraires	1 couple + 2 enfants	1	1	1
FTDA	1 femme seule	1	1	1
	1 couple + 4 enfants	0	1	1
CADA	1 femme seule	0	1	1
	1 femme + 1 enfant	1	0	0
CPH Itinéraires	1 homme seul	1	0	0

- **21** hommes seuls, **1** homme avec enfants, **2** femmes avec enfants, **3** femmes seules, **1** couple seul et **5** couples avec enfants ont bénéficié d'une mesure AVDL-BPI dont **18** mesures débutées en 2021 ou 2022 et **15** mesures débutées en 2023 dont **6** se poursuivront sur 2024.

33 ménages bénéficiaires de la protection internationale ont pu être accompagnés vers et dans le logement en 2023 (34 ménages en 2022).

Il est important de noter que 16 ménages sur 27 ont accédé au logement autonome pendant ou à l'issue de leur accompagnement.

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 CCAPEX
Nombre de ménages	89 (119 en 2022)	16 (27 en 2022)	10 (17 en 2022)

Nombre de ménages ayant bénéficié :

D'une mesure AVDL : **89** mesures

D'un diagnostic CCAPEX : **10** 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
34	35	36	32	31	30	30	36	35	37	39	40

Nous constatons une constance des accompagnements au fil de l'année.

b) Durée moyenne de l'accompagnement :

Durée moyenne de la mesure **AVDL ALT** par ménage sorti en mois : **9.6** mois pour **10** ménages (7.8 mois en 2022).

Durée moyenne de la mesure **AVDL classique** par ménage sorti en mois : **8.7** mois pour **19** ménages (5.6 mois en 2022).

Durée moyenne de la mesure **AVDL DALO** par ménage sorti en mois : **6.2** mois pour **13** ménages (3.7 mois en 2022).

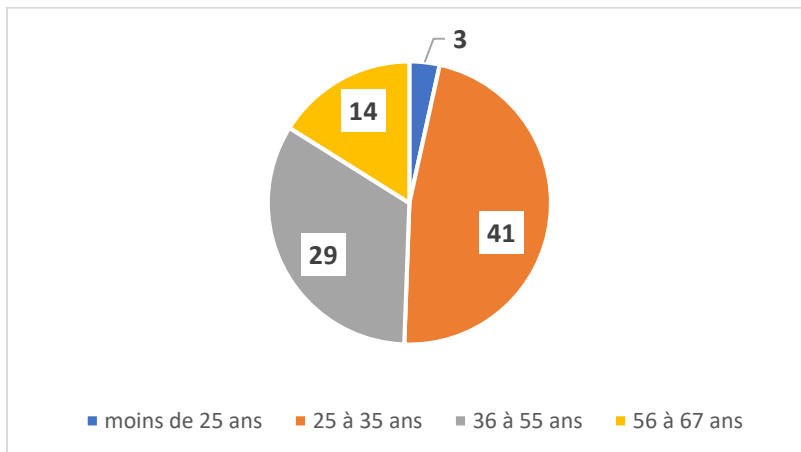
Durée moyenne de la mesure **AVDL CCAPEX** par ménage sorti en mois : **5.9** mois pour **1** ménage.

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.

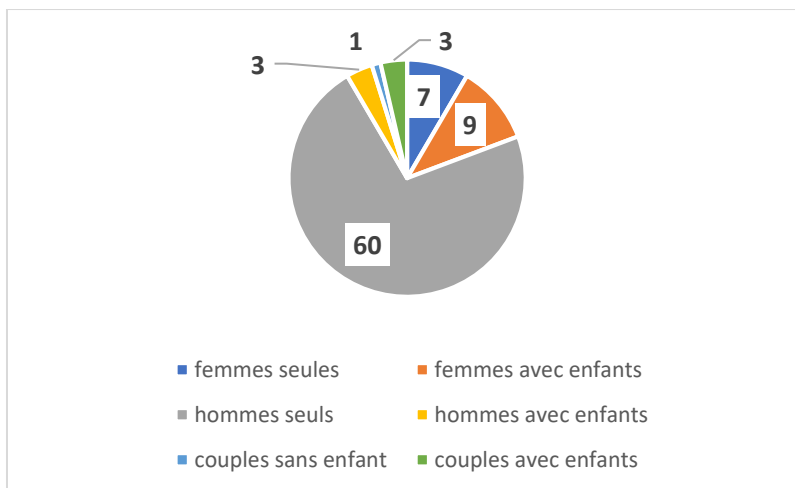
Durée moyenne d'un **diagnostic CCAPEX** par ménage sorti en mois : **2.7** mois pour 10 ménages.

	Type de ménages présents	Type de ménages sortis	Type de sortie
AVDL ALT	4 femmes avec enfants 1 femme seule 18 hommes seuls 2 couples avec enfants 1 homme avec enfant	3 hommes seuls 1 couple avec enfants 1 homme avec enfant 1 homme seul 1 homme seul 1 homme seul 1 femme avec enfant 1 femme seule	Logement public Logement public Logement public Tiers Ss location Revivre Sans solution Logement public Tiers
AVDL CAPEX	1 femme seule	1 femme seule	Expulsion
AVDL DALO	3 femmes seules 3 femmes avec enfants 11 hommes seuls	1 femme seule 2 femmes seules 1 femme avec enfant 1 femme avec enfants 1 homme seul 3 hommes seuls 1 homme seul 2 hommes seuls 1 homme seul	Logement public CDC Habitat Logement public Partélios Logement public Foyers Normands + ASLL Logement public Inolya Falaise Famille Logement public Partelios Résidence sociale Logement public CDC Habitat Hospitalisation
AVDL Classique (Logement autonome)	2 femmes seules 2 femmes avec enfants 1 couple sans enfant 1 couple avec enfants 32 hommes seuls 2 hommes avec enfants	1 femme avec enfants 1 homme avec enfants 13 hommes seuls 2 femmes seules 1 couple sans enfant 1 couple avec enfants	

c) Age des personnes présents :

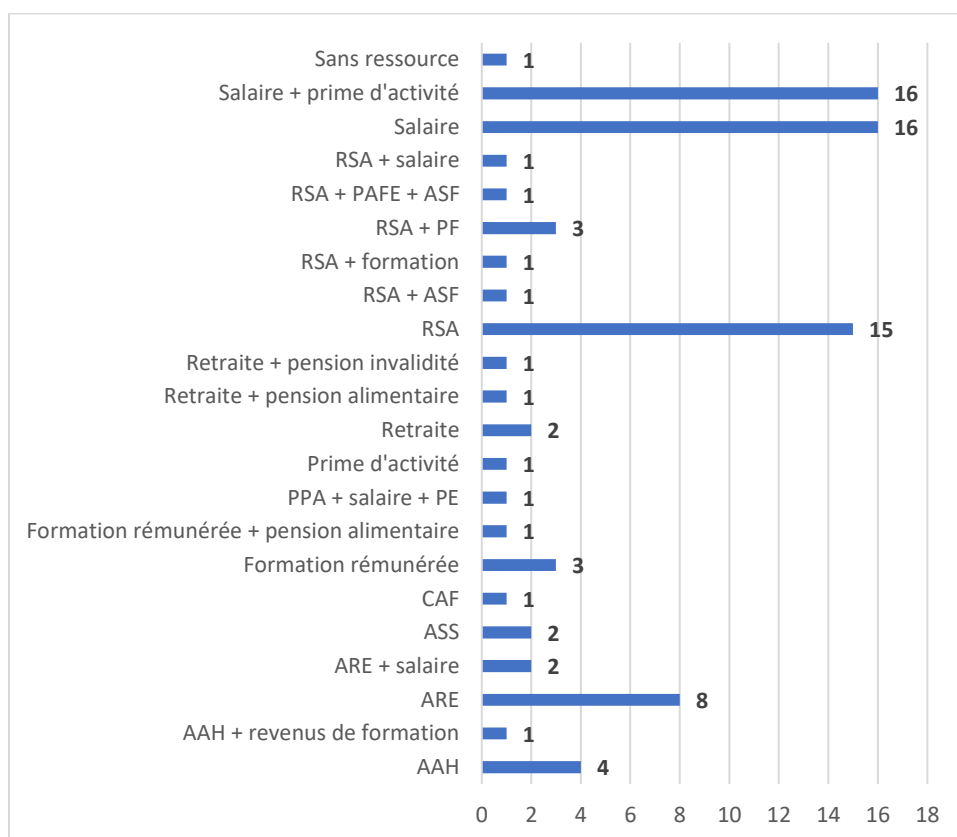


d) Composition familiale des ménages présents :



Ce schéma fait apparaître que **72.3 %** des orientations concernent des **hommes isolés** (66.1 % en 2022).

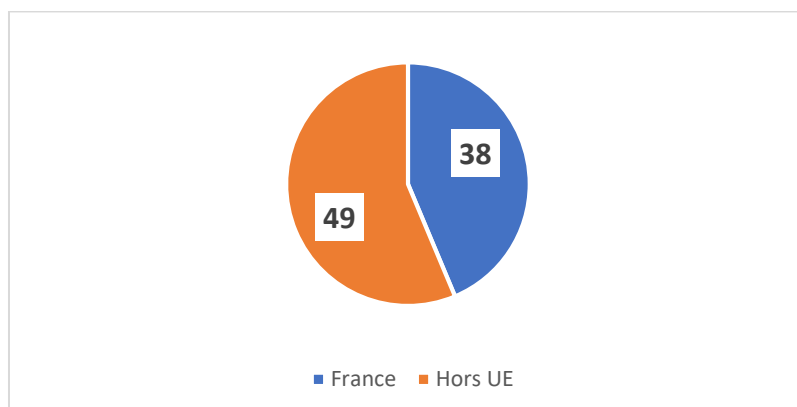
e) Ressources des ménages présents :



43.4 % des ménages sont **salariés** (*45.9 % en 2022*). Le dispositif touche des ménages en situation d'emploi que nous pouvons nommer « travailleurs pauvres » et en difficulté d'accès au logement autonome.

26.5 % des ménages perçoivent le **RSA** (*25.8 % en 2022*).

f) Origine géographique :

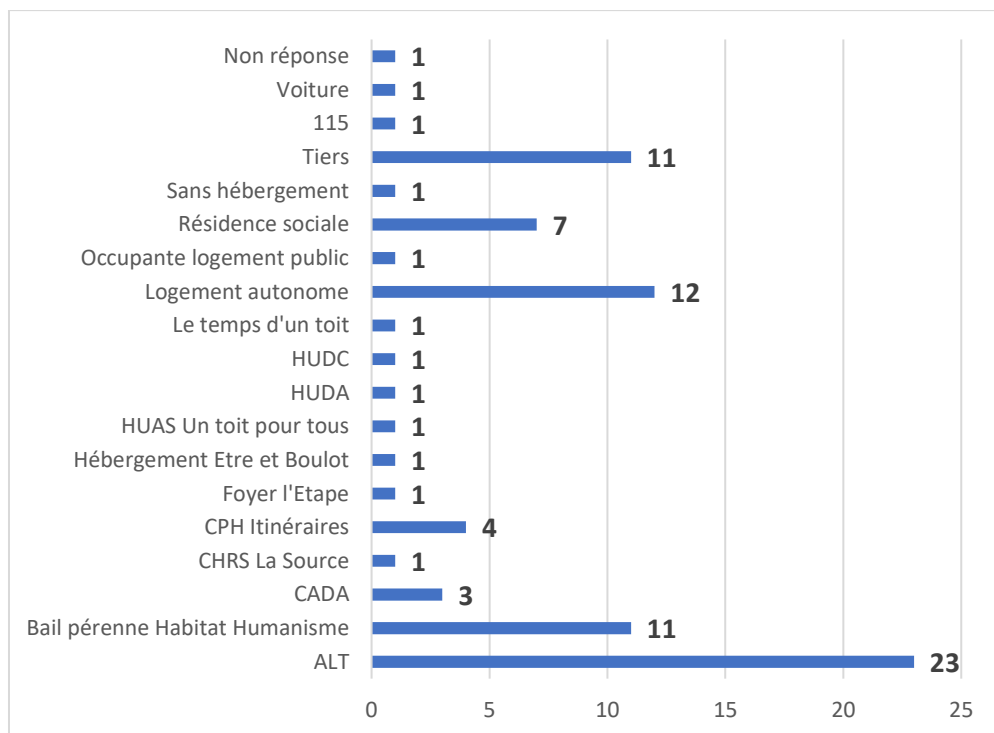


Il est important de constater que **56.3 %** des ménages orientés sont originaires de pays **hors UE** (*47.6 % en 2022*).

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	1 femme seule	Se poursuit en 2024
CHU diffus SAAS	1 femme + 2 enfants	Se poursuit en 2024
CHU diffus SAAS	1 femme + 2 enfants	Se poursuit en 2024

MESURES D'ACCOMPAGNEMENT IML

Situation avant l'accueil	Composition familiale	Durée de la mesure
CHRS	1 femme avec 3 enfants	12.6 mois
CHU diffus FVV	1 femme seule	Se poursuit en 2024
ALT	1 femme seule	13.7 mois
ALT	1 femme avec 2 enfants	13 mois
Etape	1 femme avec 4 enfants	Se poursuit en 2024

MESURES D'ACCOMPAGNEMENT IML Pays d'Auge

Dans le cadre du FNAVDL, le bailleur social Inolya s'est rapproché de l'association afin d'acter un partenariat pour la mise en œuvre de 16 mesures d'IML sur le territoire du Pays d'Auge. Ces mesures concernent les publics reconnus par le DALO mais également des ménages hébergés et accompagnés par l'association ITINERAIRES.

Situation avant l'accueil	Composition familiale	Durée de la mesure
CPH	1 homme seul	12 mois
ALT	1 femme seule	12 mois
CHRS	1 homme seul	8.9 mois
Logement privé insalubre	1 couple avec 1 enfant	Se poursuit en 2024
CPH	1 homme seul	Se poursuit en 2024
LHSS	1 homme seul	Se poursuit en 2024
CPH	1 couple avec 2 enfants	Se poursuit en 2024
Tiers	1 homme seul	Se poursuit en 2024

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 2023

	Présents	Accueils	Sorties
Ménages	37	19	16
Femmes seules	8	3	4
Femmes avec enfants	8	3	3
Hommes seuls	15	10	7
Hommes avec enfants	1	0	1
Couples avec enfants	5	3	1
Enfants	23	18	12

Sorties en 2023

Service accompagnant	Hébergement avant ALT	Composition familiale	Durée de l'hébergement	Sortie	Bailleur
Service Logement	Tiers	1 femme seule	7 mois	Logement public	3F
Service Logement	Tiers	1 femme seule	10.5 mois	Habitat Humanisme	
Service Logement	Extrême Urgence	1 femme seule	10 mois	IML CCAS Lisieux	
Service Logement	CADA Adoma	1 femme avec enfants	12 mois	Logement public	Inolya
Service Logement	HUDC Adoma	1 homme seul	4.5 mois	Fin d'hébergement	
Service Logement	CHRS La Source	1 femme avec enfants	6 mois	Logement public	Inolya
Service Logement	ALT	1 homme seul	27 mois	Logement public	CLMH
Service Logement	Tiers	1 homme seul	7 mois	Logement public	CLMH
Service Logement	Le temps d'un toit	1 couple avec enfants	10.5 mois	Logement public	CLMH
Service Logement	CADA	1 homme seul	25 mois	Logement public	CLMH
Service Logement	Tiers	1 femme seule	8.5 mois	Tiers	
Service Logement	Tiers	1 homme seul	19 mois	Logement public	PARTELIOS
Service Logement	CPH	1 homme seul	27 mois	Fin d'hébergement	
Service Logement	Foyer l'Etape	1 femme avec enfants	18 mois	Logement public	PARTELIOS
Service Logement	CPH	1 homme seul	23.5 mois	Tiers	
Service Logement	Hôtel 115	1 homme avec enfant	18 mois	Logement public	3F

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.

37 ménages ont pu être accompagnés vers le logement autonome dans le cadre de l'ALT en 2023 (38 en 2022).

L'accès au logement social a pu se réaliser pour **10** ménages en 2023 (*9 en 2022*) et ce, principalement en lien avec 4 bailleurs publics : 3F, CLMH, Partélios et Inolya.

Les durées d'accompagnement varient entre 4.5 mois et 27 mois.

Ces relogements font suite à 14.6 mois en moyenne d'hébergement en ALT (*8.9 mois en 2022*).

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 2024

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 2024, nos liens étroits avec nos bailleurs de proximité et tenterons de consolider 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.

Nous avons été retenus par la DDETS fin 2023 pour mener 28 baux glissants avec 3 opérateurs que sont 3F, Inolya et Les Foyers Normands sur 3 territoires : Caen et agglo, Pays d'Auge et Falaise. Les orientations des ménages seront décidées en commission mensuelle (COLA) pilotée par le préfet ou son représentant prévue dans le plan d'actions pour l'accélération des attributions en faveur des sortants d'hébergement généraliste. Ces ménages auront été préalablement labellisés SYPLO.

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 2023 mais peu sollicité par méconnaissance. Nous élargirons à l'ensemble des services de l'association la présentation de ce dispositif.

Fin 2023, nous avons sollicité le Conseil Départementale pour la mise en œuvre de 5 baux glissants en faveur des victimes de violences conjugales. Cette demande fait suite à notre constat des besoins et répond aux conclusions du nouveau PDALHPD.

Dans notre volonté de soutenir et de développer la création de nouvelles places d'hébergement avec accompagnement social dédiées aux femmes victimes de violences conjugales et leurs enfants, l'association Itinéraires s'est vu confier 2 places dédiées en hébergement ALT. Nous poursuivrons l'augmentation de ces places fléchées lors de nouveaux AAP.

Les mesures de diagnostic et d'accompagnement proposées par le projet « Relèves Toit » aura permis de personnaliser et de sécuriser le parcours de relogement des victimes. Depuis la signature de notre convention avec le bailleur social Inolya, 20 relogements ont pu se réaliser au bénéfice des femmes victimes de violences conjugales. Cet engagement partenarial a renforcé nos liens et la synergie dans nos actions, a contribué à la fluidification des parcours d'hébergement d'urgence et a consolidé de nouvelles actions en faveur du relogement des victimes. La force dans la prise en charge de ces victimes est la complémentarité des dispositifs qui peuvent offrir de multiples réponses, là où il y a une multitude de parcours individuels et

spécifiques à accompagner. Nous travaillerons en 2024 à un nouvel AAP avec Inolya, toujours à destination des victimes de violences conjugales mais résidant en milieu rural sur le territoire du Calvados.

Suite à notre réponse à l'appel à projet pour la poursuite du dispositif d'Accompagnement Vers et Dans le Logement avec Revivre et Habitat Humanisme, la DDETS a reconduit notre projet fin 2023.

Toujours dans le souci de répondre aux besoins des publics accompagnés, l'ouverture de 3 places en ALT fléchées pour des sorties du CPH Itinéraires a été validée par la DDETS sur le territoire de Honfleur fin 2023.

Nous poursuivrons sur 2024 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

ANNEXE

Association **ITINERAIRES**

210 rue d'Auge – 14000 CAEN

☎ 02 31 35 64 80

✉ siege@association-itinerares.fr

<https://association-itinerares.fr>

SIRET : 30772227200050 – code NAF 8790B

Expéditeur :

Service Logement

7/9 Place Louise de Marillac

14000 CAEN

✉ 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 :

ASLL

AVDL DALO

AVDL

AVDL CCAPEX

ASLL / ALT

AVDL BPI

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*)

Très satisfaisant

Moyennement satisfaisant

Satisfaisant

Pas du tout satisfaisant

Pourquoi / raisons :

LES ENTRETIENS (*qualité/adaptés*)

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

Très satisfaisant

Moyennement satisfaisant

Satisfaisant

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 ?



Itinéraires
Caen & Lisieux

ENQUÊTE QUALITÉ AUPRÈS DES BAILLEURS DANS LE CADRE DE LA PRESTATION D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT

L'association Itinéraires en lien avec ses partenaires associatifs (REVIVRE et Habitat et Humanisme) met en œuvre dans le cadre de ses activités, des mesures d'accompagnement vers et dans le logement auprès de vos locataires afin de sécuriser les premiers mois dans le logement et d'assurer le maintien de leurs obligations.

1. Que pensez-vous de la réactivité de notre service lorsque vous le sollicitez ?

(cocher la case correspondante par double clic)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Très satisfait | <input type="checkbox"/> Pas satisfait |
| <input type="checkbox"/> Satisfait | <input type="checkbox"/> Sans opinion |
| <input type="checkbox"/> Moyennement satisfait | |

2. Comment évaluez-vous la qualité de nos interventions en cas de problème d'occupation dans le logement ? (Cocher la case correspondante)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Très satisfait | <input type="checkbox"/> Pas satisfait |
| <input type="checkbox"/> Satisfait | <input type="checkbox"/> Sans opinion |
| <input type="checkbox"/> Moyennement satisfait | |

3. Comment évaluez-vous l'accessibilité du logement en cas de problème technique ?

(Cocher la case correspondante)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Très satisfait | <input type="checkbox"/> Pas satisfait |
| <input type="checkbox"/> Satisfait | <input type="checkbox"/> Sans opinion |
| <input type="checkbox"/> Moyennement satisfait | |

- 4. Comment évaluez-vous le travail conjoint mené en cas de sollicitation de notre part pour mettre en œuvre le projet d'accès au logement de la personne accompagnée ?**
(Cocher la case correspondante)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Très satisfait | <input type="checkbox"/> Pas satisfait |
| <input type="checkbox"/> Satisfait | <input type="checkbox"/> Sans opinion |
| <input type="checkbox"/> Moyennement satisfait | |

- 5. Comment évaluez-vous le travail d'accompagnement mené par notre service auprès de vos locataires (*Gestion du budget permettant le paiement du loyer, acquisition des réflexes du bon locataire...*) afin de sécuriser les premiers mois d'occupation du logement et de favoriser leur maintien pérenne dans les lieux ?** *(Cocher la case correspondante)*

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Très satisfait | <input type="checkbox"/> Pas satisfait |
| <input type="checkbox"/> Satisfait | <input type="checkbox"/> Sans opinion |
| <input type="checkbox"/> Moyennement satisfait | |

- 6. De façon générale comment évaluez-vous la qualité de notre collaboration ?**
(Cocher la case correspondante)

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Très bonne | <input type="checkbox"/> Pas bonne |
| <input type="checkbox"/> Bonne | <input type="checkbox"/> Sans opinion |
| <input type="checkbox"/> Moyennement bonne | |

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
ASLL	Accompagnement Social Lié au Logement
ASF	Allocation de Soutien Familial
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
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CPH	Centre Provisoire d'Hébergement

D

DALO	Droit au Logement Opposable
DDETS	Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

E

EMPP	Equipe Mobile Psychiatrie Précarité
EPSM	Etablissement Public de Santé Mentale
ETP	Equivalent Temps Plein

F

FAIR	Favoriser l'Accueil et l'Intégration des Réfugiés
FAS	Fédération des Acteurs de la Solidarité
FJT	Foyer Jeunes Travailleurs
FNAVDL	Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement
FSL	Fonds de Solidarité pour le Logement
FVV	Femmes Victimes de Violences

H

HUAS	Hébergement d'Urgence avec Accompagnement Social
HUDA	Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile
HUDC	Hébergement d'Urgence de Droit Commun

I

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

J

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

L

LHSS	Lits Halte Soins Santé
------	------------------------

O

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

P

PASS	Parcours d'Accès Spécifique Santé
PF	Prestations Familiales
PPA	Prime d'Activité
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