

Etude sur les parcours résidentiels des publics accueillis

Synthèse locale - Calvados

Novembre 2017

A. Contexte socio-démographique et difficultés en matière d'accès au logement

1. Des « poches de pauvreté » concentrées sur l'agglomération de Caen et en rural éloigné

Le département du Calvados représentait en 2013 **près de 700 000 habitants (691 670), répartis dans 621 communes**¹. Ils se concentrent pour près de 80 % dans les cinq plus grandes aires urbaines que sont Caen, Lisieux, Dives-sur-Mer, Vire et Bayeux.² La population du département connaît une croissance légèrement inférieure à la moyenne nationale (de 0,3% par an en moyenne entre 2009 et 2014 pour 0,5% en France Métropolitaine).³

Plus de la moitié des ménages du Calvados sont éligibles au parc social, dont 16 % ayant des ressources inférieures à 30 % des plafonds PLUS. Ces ménages à faibles ressources se concentrent majoritairement dans l'agglomération de Caen et en milieu rural. Sur certains de ces territoires, plus de 15 % des ménages sont en dessous du seuil de pauvreté⁴.

2. Des tensions importantes sur l'offre de petits logements, qui pèsent fortement sur le secteur de l'hébergement et du logement des personnes défavorisées

Le Calvados connaît **une tension du marché foncier importante sur certains territoires**. Celle-ci s'observe notamment sur les agglomérations de Caen et de Bayeux et sur la côte, avec un taux de rotation très faible, une vacance quasi nulle et des loyers très élevés dans le privé.⁵ Ainsi, à Caen les prix moyens de vente au m² des appartements dans l'ancien ont augmenté de 7,7% entre 2010 et 2011⁶ (avant de se stabiliser entre 2011 et 2013) et de 15% entre 2012 et 2013 sur le marché du collectif neuf.⁷ Les loyers ont augmenté de 3,2% en moyenne par année, entre 2003 et 2013.⁸ Cette **hausse des loyers privés** rend de plus en plus difficile l'accès à ce parc pour une part importante et croissante de la population.

Dans certains secteurs comme dans l'agglomération de Caen, les niveaux de loyers actuels semblent inadaptés, y compris dans le parc social, aux besoins d'un public défavorisé, et ne correspondent pas aux ressources des ménages. Par exemple, un ménage souhaitant un T3 à Caen la mer doit avoir des ressources supérieures à 1 500 €. Face à ces prix élevés, les personnes disposant de faibles moyens peuvent être amenées à se loger dans le parc ancien, une source potentielle de précarité énergétique si le logement pas été remis à niveau.⁹

Début 2015, le Calvados comptait **53 129 logements sociaux**, soit 17,6 logements sociaux pour 100 résidences principales.¹⁰ Cependant, cette offre est insuffisante au regard des besoins. Ainsi, fin

¹ DDTM du Calvados, Les chiffres clés, Edition 2016

² Département du Calvados, Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) 2017 -2022

³ Insee 2015

⁴ Département du Calvados, PDALHPD 2017 -2022 - Le seuil de pauvreté est fixé à 60 % du revenu médian, ce dernier étant de 19 403 € pour le Calvados (19 785 € en France métropolitaine)

⁵ Préfecture de la région Basse-Normandie - Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales, Diagnostic régional des dispositifs d'hébergement et d'accès au logement des personnes sans domicile, 2008

⁶ Communauté d'Agglomérations de Caen-la-mer, PLH 2010-2015

⁷ Communauté d'Agglomération de Caen-la-mer, AUCAME Caen Normandie, Note de suivi et d'actualisation 2013 du PLH 2010-2015

⁸ <http://www.loi-alur.fr/>, Caen : zoom sur la limitation des locations, <http://www.loi-alur.fr/encadrement-des-loyers/caen-zoom-limitation-locations/>

⁹ Département du Calvados, PDALHPD 2017 -2022

¹⁰ DDTM du Calvados, Les chiffres clés, Edition 2016

2015, **20 162 demandes actives de logement social** était recensées, dont 15,1% ayant été déposées depuis au moins 3 ans et avec une ancienneté moyenne de 21 mois. 27,2% de ces demandes avait pour motif principal l'absence de logement propre.¹¹ L'offre en logements sociaux est particulièrement insuffisante sur les zones de tensions comme Caen et son agglomération (malgré le fait qu'elle concentre 50% du parc social du département), certaines zones littorales et villes moyennes, et pour certains coûts de loyers et typologies¹². Les logements sociaux sont **majoritairement situés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville** (pour près de la moitié du parc des communes à Caen et à Hérouville-sur-mer par exemple).¹³

La situation des personnes seules est particulièrement compliquée. Les petits logements représentent seulement 21 % du parc social total, mais 44 % des demandes des ménages. Dans le Calvados, en moyenne, pour trois demandes de logement, une est satisfaite, mais ce taux de tension (rapport entre le nombre de demandes et le nombre d'attributions sur une année) atteint 5,8 pour les petits logements (voire même 6 ou plus dans l'agglomération de Caen-la-mer, le Nord-ouest et le Nord-est du département). Or la part (plus de 40%) des personnes isolées ou séparées observée en CODESI et CCAPEX est sur-représentée par rapport à la part des personnes seules dans l'ensemble de la population du département (32% des ménages). Par ailleurs, la proportion de personnes isolées a tendance à augmenter sur le territoire, en lien avec diverses évolutions familiales et sociétales (séparations ou divorces, recul de l'âge de la vie en couple, vieillissement de la population...), d'où un besoin croissant de petits logements à faibles loyers.¹⁴

L'offre en hébergement est également insuffisante par rapport à la demande avec une capacité d'accueil de 1,57 place pour 1000 adultes de 20 à 59 ans contre une moyenne nationale de 1,70 place. Au total en 2015, le département comptait 1 246 places en CHU, CHRS, CADA. D'une part, l'afflux sur l'Agglomération Caennaise de demandeurs d'asile et de personnes déboutées en attente de solutions stables engendre une tension forte, avec pour conséquence une augmentation continue du recours au dispositif hôtelier. En effet, entre 2009 et 2015, le nombre de nuitées (hôtels et meublés) s'est accru de 140 %. En août 2016, le nombre moyen de nuitées était de 828.¹⁵ D'autre part, un nombre important de personnes hébergées ne relèvent pas ou plus du dispositif d'hébergement (elles pourraient par exemple relever de celui maison relais) mais « stagnent » dans les structures ou les hôtels, notamment en raison du **manque de solution de sorties vers le logement autonome** pour les personnes seules.¹⁶ L'amélioration de la fluidité des CHRS grâce au développement d'alternatives de sortie vers « le logement ordinaire, transitoire et adapté » était citée comme l'une des trois priorités du département du Calvados fin 2015.¹⁷

La région Basse Normandie a été sélectionnée comme **territoire pilote dans le cadre du Plan national de réduction des nuitées hôtelières et de création de places alternatives**. Lancé en 2015, il avait pour objectif une réduction d'ici à 2017 et à l'échelle nationale de 10 000 nuitées consommées annuellement et la création de 13 000 places alternatives à l'hôtel sur trois ans (9 000 en intermédiation locative, 1 500 places en résidences sociales/maisons relais, 2500 places en hébergement d'urgence). Le premier bilan de ce plan triennal (réalisé 6 mois après son lancement) révélait un effort réel sur l'hébergement alternatif à l'hôtel mais d'importantes difficultés de l'Etat et

¹¹ Direction régionale et départementale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale de Normandie, Panorama statistique 2015

¹² Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale, Région Basse-Normandie, Pluriannuel contre la Pauvreté et pour l'Inclusion Sociale 2013 - 2015

¹³ Département du Calvados, PDALHPD 2017 -2022

¹⁴ Département du Calvados, PDALHPD 2017 -2022

¹⁵ Département du Calvados, PDALHPD 2017 -2022

¹⁶ Préfecture de la région Basse-Normandie – Direction Régional des Affaires Sanitaires et Sociales, 2008, ibid.

¹⁷ Direction régionale et départementale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale de Normandie, Rapport d'orientation budgétaire des Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de la région Normandie pour la campagne budgétaire 2016

des associations à capter du logement dans le parc privé. En Basse Normandie, la création de 120 places en hébergement d'urgence et de 22 places en maison relais ont permis une réduction de 132 nuitées hôtelières pendant l'année 2015 (soit 95% de l'objectif) mais n'a pas suffi à endiguer l'augmentation des prises en charge hôtelières dans le département du Calvados.¹⁸

B. Positionnement et perception de l'offre en logement d'insertion dans l'éventail des dispositifs existants

1. Une offre en logement d'insertion réduite, des réseaux diversement représentés

Dans le Calvados, l'offre en logement d'insertion est relativement réduite avec 400 logements issus de la transformation des FJT et FTM et environ 340 logements captés et/ou réhabilités dans le parc privé, sur un total de 403 887 logements dans le département¹⁹, soit 0,18% de l'offre.

Les trois réseaux y sont diversement représentés, avec respectivement²⁰ :

- 189 logements gérés en mandat de gestion sociale par l'Aiscal fin 2016, agence immobilière à vocation sociale adhérente de la FAPIL ;
- 237 logements gérés par SOLIHA AIS Normandie fin 2016, entité en charge de la gestion immobilière sociale au sein de l'association Soliha Normandie²¹ ;
- 429 logements gérés par Adoma (adhérent de l'Unaf) et le CCAS de Lisieux en logement foyer (286 places en résidence sociale, 118 en FJT non transformés, 25 en maison relais)

L'analyse des statistiques disponibles pour le département du Calvados montre que l'occupation des logements gérés par les adhérents FAPIL et Soliha diffère de celle observée à l'échelle nationale, avec **une surreprésentation de ménages précédemment hébergés en structure**, une grande majorité de personnes seules (FAPIL à Caen) et au contraire davantage de familles monoparentales ou couples avec enfants (Soliha).

Dans le Calvados, **3 structures ont été enquêtées** :

- **L'Aiscal**, agence immobilière à vocation sociale associative créée en 2007, membre du réseau de la FAPIL ; début 2017, elle gérait environ 200 logements (dont 25 appartiennent à la Foncière Habitat et Humanisme) ;
- **SOLIHA AIS Normandie**, une des entités qui composent l'association SOLIHA Normandie²² : fin 2016, le service gérait 337 logements à loyer modéré au sein du parc privé en Basse Normandie, dont 237 dans le Calvados ;

¹⁸Fédération des acteurs de la solidarité, Plan de réduction des nuitées hôtelières, des avancées inégales sur les territoires, 2015, <http://www.federationsolidarite.org/champs-d-action/hebergement-logement/actualites-accueil-hebergement-menu/6130-plan-de-reduction-des-nuitées-hotelières-des-avancées-inégales-sur-les-territoires>

¹⁹ Insee 2014 nombre total de logements

²⁰ Données : fin 2016, fin 2015 pour Adoma

²¹ Les Clés des Pays Normands ont fusionné en 2017 avec le SIRES : la nouvelle AIS Soliha Normandie gère 721 logements en Normandie, dont 237 dans le Calvados

²² Soliha Normandie regroupe les Clés des Pays Normands, le Pact du Calvados, l'ex-Arim des Pays Normands, l'ex-Habitat et développement Eure et le SIRES Nord-Ouest.

Offre en mandat de gestion et/ou en propriété gérée par les adhérents ALI enquêtés²³

	Aiscal (données 2016)	Soliha AIS Normandie (données 2016)
Nombre de logements	189 logements	237 logements
Typologie des logements	66% de studio/T1 ; 24% de T2 ; 8% de T3 et 2% de T4	45% de T3, 35% de T2 et 15% de T5 ou T6
Conventionnement	28% du parc conventionné (dont 24% en social ou très social)	99% conventionné dont 83% social ou très social
Localisation	90% sur l'agglomération de Caen	Rural
Composition familiale (entrants)	90% d'isolés et 10% de couples	48% isolés et 52% de familles avec enfant(s)
Situation socioprofessionnelle	76% minimas sociaux 4% emploi stable, 6% emploi précaire, 4% au chômage et 10% pension	42% demandeurs d'emploi ou RSA, 33% emploi stable et 25% emploi précaire
Durée d'occupation des ménages sortis	24 mois en moyenne	4 ans et 7 mois
Taux de rotation	20,3%	

- **La Résidence Robillard**, gérée par Adoma et adhérente à l'UNAFO, compte 87 chambres et studios meublés.

Adoma (Calvados)	
Résidence	
Nb de logements	87
Nb ménages entrés en 2016	14 entrées
Composition familiale	Personnes isolées uniquement (dont 13 hommes et 1 femme) 7 sont originaires du Soudan ou de l'Erythrée

²³ Nous ne disposons pas de données d'occupation concernant le parc Soliha dans le Rhône

Age	Une majorité de personnes âgées de 25 à 35 ans (6) et de 35 à 45 ans (7). 1 personne âgée de plus de 50 ans
Situation socio-professionnelle	NR
Nb ménages sortis en 2016 et destination	15 sorties Les sortants sont principalement relogés dans le parc social (5 personnes) ou à nouveau hébergés chez un tiers (4) ou dans une autre structure d'hébergement (2)
Taux de rotation	17,95%

- **L'Aiscal : une agence immobilière à vocation sociale qui gère près de 200 logements, principalement sur le territoire de Caen Agglomération**

L'Aiscal est une agence immobilière à vocation sociale (AIVS®) créée en novembre 2007 avec le statut d'association loi 1901 sans but lucratif, et dont l'activité a commencé le 1^{er} juin 2008. Impulsé dès 2004 par Habitat et Humanisme Calvados, **le projet de création d'une AIVS à Caen a été élaboré avec le concours de cinq associations locales** du secteur de l'insertion et de l'accès au logement : l'Association des Amis de Jean Bosco²⁴, Revivre²⁵, Itinéraires²⁶, le Comité local pour le logement autonome des jeunes (CLLAJ) et Habitat et Humanisme. Ce nouvel outil a été conçu **en réponse au constat partagé d'une très grande difficulté d'accès au logement des personnes en parcours d'insertion ou de réinsertion**, en lien avec la pénurie de (petits) logements accessibles sur l'agglomération caennaise, dans le parc privé comme dans le parc social, et avec les freins à l'accès qui persistent pour certains publics (en particulier les sortants d'institution, les sortants de prison, les bénéficiaires du RSA isolés, les ménages expulsés et/ou surendettés, etc.).

« L'association a été créée en 2007, par un réseau d'associations qui travaillent beaucoup ensemble. Il s'agit d'associations d'insertion locales qui gèrent des foyers, des CHRS, le 115, et qui n'arrivaient plus à sortir les personnes de leurs structures : l'hôtel était saturé, il n'y avait plus de fluidité dans le dispositif. Elles ont regardé les difficultés rencontrées et les solutions proposées sur d'autres territoires. Elles ont opté pour la création d'une AIVS, constatant qu'il y avait beaucoup de logements vacants et se référant à l'expérience d'Habitat et Humanisme

²⁴ Le secteur Insertion de l'AAJB gère un CHRS à Gavrus, un foyer d'urgence et un CADA à Caen, ainsi que 44 logements dans le diffus à destination de familles ou de personnes seules (gérés par le service logement) et ainsi que le dispositif SéSAME (« Logement d'abord », de la rue au logement) avec 22 logements pour des personnes isolées ou des couples. Il anime également le dispositif départemental de veille sociale et la coordination de l'accueil et de l'orientation des personnes en situation d'urgence par le 115.

²⁵ Fondée en 1974 par des visiteurs de prison, l'association Revivre a d'abord créé un CHRS destiné aux personnes sortantes des établissements pénitentiaires de Caen, avant de développer différents services à destination des personnes en situation d'exclusion : un service de suivis extérieurs qui gère les logements ALT de l'association et assure les mesures d'accompagnement social liées aux logements ; une Maison Relais ouverte en 2006 pour accueillir des personnes majeures (femmes, hommes et couples isolés) ; une résidence sociale composée de 39 studios meublés destinés à des personnes autonomes ; un Centre d'accueil et d'orientation ; un dispositif « Carrefour pour l'Activité Professionnelle » (CAP) ; etc.

²⁶ Créée en 1995, l'association Itinéraires est issue de la fusion des associations Fares et Abri. Elle gère plusieurs structures de type CHRS, CADA et foyers d'accueil d'urgence (le CHRS La Source et le Foyer féminin d'accueil et de réadaptation sociale à Caen, le foyer d'accueil d'urgence l'Étape et le CHRS Itinéraires à Lisieux, le CADA Itinéraires de Caen...), dont certains sont particulièrement destinés aux femmes victimes de violences. Elle assure également des mesures dans le cadre de l'ASLL et de l'AVDL.

en matière de mobilisation solidaire d'un réseau important de propriétaires privés. (...) On s'est concentré sur un type de logements – les petits logements privés – car les HLM ne proposaient pas assez de petits logements aux loyers adaptés. » (Aiscal)

Comme le précise le projet associatif, l'Aiscal a vocation à mobiliser un parc de logements auprès de propriétaires particuliers ou institutionnels privés sur le département du Calvados, et en assurer **la location et la gestion locative au moyen d'un mandat de gestion**, proposant des honoraires réduits ainsi que des garanties locatives (étude approfondie des dossiers de candidature, évaluation du risque supporté par le propriétaire, souscription d'une garantie contre les risques locatifs, suivi technique des logements avec des visites régulières, suivi social des locataires visant à faciliter leur maintien dans le logement). En adhérant au projet de l'Aiscal, les propriétaires s'engagent à pratiquer des niveaux de loyers adaptés aux ressources des publics ciblés et accueillis²⁷.

La spécificité et l'attractivité du parc de logements géré par l'Aiscal réside principalement dans **la typologie des logements** (majoritairement des T1 et T2) et **leur localisation** – 90 % des logements étant situés sur l'agglomération de Caen, et la majorité sur la ville centre. Après une première phase visant à faire connaître le nouvel outil, qui a conduit la structure à intégrer dans son parc l'ensemble des logements qui lui étaient proposés, engendrant ponctuellement des difficultés d'attribution, l'Aiscal a opéré un recentrage sur sa mission initiale : la réponse à la pénurie de petits logements accessibles aux personnes seules, bénéficiaires des minima sociaux et sans moyen de locomotion.

La localisation des logements captés par l'Aiscal à partir de cette date répond à la fois aux besoins des ménages (majoritairement dépourvus de moyen de locomotion) et à la volonté de **proposer une offre alternative au parc social** :

*« Le périmètre de l'Aiscal est le Calvados, dans la mesure où l'on a un financement départemental, mais **les besoins sont sur l'agglomération** (ndlr : de Caen). 90 % des logements sont donc sur l'agglomération, et quelques-uns à Lisieux. Mais cela pose un véritable problème d'accompagnement, car ils sont éloignés de nous et il n'y a pas de structures là-bas » (Aiscal)*

*« **On a aussi des gens qui ont une très mauvaise image du parc Hlm et des quartiers**, des représentations, des souvenirs... On propose une autre façon d'habiter, ailleurs (ndlr : que dans ces quartiers), en centre-ville. » (Aiscal)*

*« Il y a **des gens qui ne veulent pas du tout être dans un logement social**, dans les quartiers, ni dans des quartiers excentrés. Mais dans le privé, ils ne pourraient pas fournir les garanties. » (Aiscal)*

L'Aiscal bénéficie du soutien financier (270 000 € annuels) de la Communauté d'agglomération Caen-la-Mer, de la CAF du Calvados, du Conseil Départemental et de la DDCS. Les bailleurs privés contribuent également à son financement à travers le paiement des honoraires.

- **SOLIHA AIS Normandie : 237 logements en intermédiation locative et en MOI répartis sur le Calvados, associés à un accompagnement social personnalisé**

Fin 2016, SOLIHA AIS Normandie, association régie par la loi de 1901 agréée « Intermédiation Locative et Gestion Locative Sociale », gère 337 logements à loyer modéré au sein du parc privé sur l'ensemble de la Basse Normandie²⁸. Le service se présente comme un acteur de l'insertion dans et par le logement pour les personnes qui éprouvent des difficultés à se loger, grâce à **une offre de**

²⁷ L'Aiscal sélectionne les logements sur la base de leur superficie, de leur localisation et du loyer pratiqué par le propriétaire. Un montant de loyer maximum a été calculé à partir des revenus mensuels moyens du public majoritaire de la structure (490 euros de RSA auxquels s'ajoutent 270 euros d'APL). En conséquence, le loyer mensuel des logements actuellement gérés par l'Aiscal est inférieur à 350 € par mois pour les studios et inférieur à 450 € pour les T2 (charges comprises), ce qui reste néanmoins supérieur au parc social. Seuls 20 % du parc de l'Aiscal est conventionné.

²⁸ Cf. rapport d'activité 2016.

logements conventionnés²⁹ – présentée comme du « logement social privé et pérenne » – et à un service de suivi social personnalisé.

Le parc géré par SOLIHA AIS Normandie est très éclaté géographiquement, avec une forte présence dans le rural. Ce parc se concentre principalement sur le département du Calvados (46% des logements), avec une cinquantaine de logements situés sur le territoire de l'agglomération caennaise. Dans ce département, Soliha AIS Normandie gère deux catégories de logements :

- **Des logements confiés par des propriétaires bailleurs privés, qui donnent un mandat de gestion** à l'association, souvent à la suite d'un accompagnement à la réalisation de travaux par SOLIHA (51 % du parc de SOLIHA AIS Normandie dans le Calvados en 2016) ;
- **Des logements produits en MOI par SOLIHA Territoires en Normandie** à travers des baux à réhabilitation (d'une durée de trente ans, en général) signés avec des collectivités locales partenaires qui confient à SOLIHA la réhabilitation, la gestion locative et l'entretien de leurs biens (49 % du parc de SOLIHA AIS Normandie dans le Calvados en 2016).

Si le parc locatif de l'association présente des typologies diversifiées (allant du T1 au T8), il est **majoritairement constitué de T3 (près de 45 %) et de T2 (environ 35 %)**, respectivement destinés à des couples ou parents célibataires avec enfants, et à de jeunes couples et personnes seules. L'association comptabilise également **15 % de T5 et T6**, qui lui permettent de répondre aux besoins des familles nombreuses en difficulté (familles monoparentales ou couples avec enfants), notamment en milieu rural. En conséquence, l'association loge très peu d'étudiants ou de personnes seules. Il s'agit là d'un choix de l'association Soliha Normandie, opéré en réponse à la diversité des besoins recensés.³⁰

« Sur Caen, la demande est variée en termes de typologie, et ne porte pas que sur des petits logements. (...) Parmi les nouveaux entrants, on compte beaucoup de mères seules, et les T3 sont très demandés. » (Soliha AIS Normandie)

- **La Résidence Robillard d'Adoma : 87 logements meublés au cœur d'un quartier d'habitat social**

Située dans le quartier de la Grâce de Dieu, au sud de l'agglomération de Caen, la résidence sociale Robillard a été mise en service en 1976 et réhabilitée en 2000. Elle compte **87 logements individuels meublés conçus comme un « logement temporaire »**, la durée de séjour maximale étant fixée à 2 ans. Ces logements se répartissent en **52 chambres individuelles** d'une superficie de 9m² (regroupées dans des « unités de vie » dotées d'une cuisine et de sanitaires partagés) **et 35 studios** d'une superficie de 19 à 28 m².

Le projet social de la résidence définit le public ciblé comme suit :

- **Le public migrant**, dans la continuité du rôle des foyers de travailleurs migrants, sans restriction de contingent ni durée de séjour³¹ ;
- **Des personnes autonomes**, sans demande d'intervention sociale particulière sinon une aide au relogement ultérieur ;

²⁹ En 2016, 67 % des logements étaient conventionnés dans le secteur « très social », 16 % « social » et 17 % « intermédiaire ».

³⁰ Les Clés des Pays Normands ont fusionné en 2017 avec le SIREs : la nouvelle AIS Soliha Normandie gère 721 logements en Normandie, dont 224 dans le Calvados. Dans la note d'activité 2017 de la nouvelle AIS, le premier objectif affiché est : « répondre à la diversité des besoins (ménages modestes, familles monoparentales, jeunes...) ».

³¹ Au 31/12/15, 16% bénéficiaient d'une retraite et occupaient leur logement dans la résidence depuis plus de 5 ans.

- **Des personnes pour lesquelles il a été repéré un besoin d'accompagnement social.**

A noter que les demandeurs d'asile sortant du CADA Adoma voisin³² sont prioritaires dans l'attribution des logements dans la résidence sociale.

2. Les dispositifs et financements existants pour le logement d'insertion, et le positionnement de l'offre dans les documents de planification

Différentes orientations ont été fixées afin d'améliorer l'offre en logement et en hébergement du département, et ce notamment à travers le Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD). La dernière version du PDALPD a été signée fin 2011 suite à une période de concertation avec l'ensemble des acteurs du logement au cours de l'année 2010. Arrivé à échéance en 2015, le PDALPD a fait l'objet d'un avenant pour prolongation en attendant l'approbation fin 2016 d'un nouveau PDALHPD intégrant le volet Hébergement et les éléments du PDAHI (Plan Départemental pour l'Accueil, l'Hébergement et l'Insertion).³³

Parmi les éléments de diagnostic présentés par le PDALPD 2011-2015 figuraient plusieurs constats relatifs au logement d'insertion, au premier rang desquels **le manque de diversité des mesures d'accompagnement social lié au logement et la mobilisation insuffisante du parc privé**. Afin de concourir à l'objectif de développement de l'intermédiation locative, le document proposait de :

- Mettre en place du dispositif Solibail sur le département ;
- Développer les baux à réhabilitation et les conventionnements Anah avec ou sans travaux ;
- Renforcer et coordonner l'information et la mobilisation des propriétaires privés.

Signé en décembre 2016, le nouveau PDALHPD pour la période 2017-2022, pointe la faible efficacité des actions en faveur du développement de l'offre de logement à destination des publics défavorisés dans le parc privé, pourtant reprises dans les plans successifs³⁴. Ce relatif échec est principalement imputé à l'insuffisante communication à destination des propriétaires privés :

« Des outils ont été proposés pour capter des logements dans le privé, mais ne sont pas suffisamment utilisés. Une des causes est l'insuffisance de communication envers le privé. » (PDALHPD 2017-2022)

« Sur la question du parc privé (pour la captation de logement), il y a un déficit d'information aux propriétaires sur les travaux qu'ils peuvent faire... via l'Aiscal ou en direct. » (Communauté urbaine de Caen-la-Mer)

Aussi le nouveau Plan reprend-il les principales pistes d'actions déjà identifiées afin de renforcer la mobilisation du parc privé existant de manière à développer les solutions de logement adaptées aux publics du PDALHPD, en insistant par ailleurs sur l'importance de la communication auprès des ménages et des propriétaires privés :

- **Développer l'intermédiation locative** (sous-location avec ou sans bail-glissant, mandat de gestion) :
 - o mise en place sur le département du dispositif Solibail garanti par l'État³⁵ ;
 - o renforcement de l'information à destination des bailleurs privés et des propriétaires occupants sur les différents outils existants : conventionnements Anah avec ou sans

³² Le CADA Adoma de Caen a une capacité 157 places sur le site de la résidence Robillard. Si les deux bâtiments sont mitoyens, la gestion et l'équipe des deux structures sont distinctes.

³³ DDTM du Calvados, Les chiffres clés, Edition 2016

³⁴ Entre 2011 et 2016, seulement 15 logements ont été conventionnés très social (équivalent au PLAI) et 3 logements conventionnés social (équivalent au PLUS).

³⁵ Avec un objectif de 5 logements en 2017, 10 en 2018, 30 à terme par an (soit environ 120 000 €).

travaux (notamment les aides), baux à réhabilitation, garantie de paiement des loyers, intermédiation locative, avantages fiscaux, mesures d'accompagnement...

- **Favoriser l'amélioration technique et thermique dans le parc privé ancien** en promouvant différents outils comme les aides de l'Anah pour les travaux de rénovation thermiques (programme Habiter mieux) ou d'adaptation pour des personnes âgées ou handicapées.
- **Identifier les freins au rachat de logements privés par les bailleurs sociaux et les associations agréées** qui pourraient contribuer au développement d'une offre à faible coût.

3. Un partenariat local faiblement structuré, dans lequel les ALI sont inégalement inscrits

Le bilan des actions 2011-2016 inscrit dans le PDALHPD 2017-2022 indique par ailleurs que « *les actions menées dans le cadre du PDALPD et du PDAHI ont manqué de coordination* », en raison du **cloisonnement persistant des secteurs de l'hébergement et du logement**. La Commission d'examen des dossiers (CODESI), instance partenariale à l'échelle de l'arrondissement en charge de l'examen des situations de ménages les plus défavorisés au regard du logement (situations bloquées ou urgentes) en amont de la commission DALO, en est un exemple : comme indiqué dans le diagnostic, son fonctionnement lourd n'a pas permis d'en faire « un véritable lieu d'échange entre les acteurs ».

Afin de permettre aux acteurs d'échanger autour de leurs pratiques et de faire émerger des réponses adaptées aux problématiques du territoire en matière de logement et d'hébergement, le PDALHPD 2017-2022 appelle à **faire vivre et à animer le réseau partenarial local**. Concernant l'examen des situations des ménages les plus défavorisés, le Plan propose une nouvelle organisation impliquant un recentrage des critères de sélection des dossiers CODESI, une analyse des besoins en accompagnement pour sécuriser l'accès au logement, un diagnostic type intégrant les éléments indispensables pour un examen éclairé de la situation, ainsi qu'un élargissement des membres de la commission à un ou plusieurs représentants de bailleurs privés.

A ce jour, **les modalités d'orientation des ménages vers l'offre de logement d'insertion sont diverses**. Elles témoignent de l'histoire des acteurs du logement d'insertion et de leur **degré d'inscription variable dans le partenariat local** autour de l'accès au logement des personnes défavorisées :

- **L'accès aux places en logement foyer (parmi lesquelles la résidence Robillard) est géré en interne par Adoma** : les demandes sont déposées sur le site de l'opérateur directement par les ménages ou par les travailleurs sociaux qui les accompagnent (notamment au sein du centre d'accueil et d'orientation) puis, lorsqu'une place se libère, les 10 candidatures les plus anciennes sont examinées en interne par l'équipe de direction ;
- Bien que les modalités d'orientation soient multiples, **l'accès au parc de logements géré par Soliha AIS Normandie se fait principalement par le biais des élus locaux et des services sociaux des secteurs** sur lesquels l'association est présente, signe de son inscription ancienne dans le paysage institutionnel local. Le service examine également les candidatures déposées directement par les ménages en réponse aux annonces diffusées sur le site de Soliha ou sur *Le Bon Coin*. Il répond enfin aux injonctions de l'Etat pour des relogements prioritaires, principalement dans le parc qu'elle a constitué en MOI ;

- **Pour l'accès à son parc, l'Aiscal se voit principalement orienter des ménages par des travailleurs sociaux** (elle reçoit désormais très peu d'injonctions de la DDCS). Les dossiers sont étudiés et les ménages rencontrés par le travailleur social de l'Aiscal avant d'être présentés lors de la réunion mensuelle de la commission commune créée avec le CLLAJ et l'Association des Amis de Jean Bosco, qui ont également mis en place un « dossier unique de demande de logement social privé » lors de la création de l'Aiscal. Il s'agit pour les trois structures de faciliter les démarches entreprises par les familles, de limiter le nombre de dossiers reçus par chaque structure, de garantir l'orientation (collégiale) des ménages vers la solution de logement la plus adaptée à leur situation (celle-ci pouvant relever du logement d'insertion mais également de l'hébergement ou du logement social) et leurs besoins, et enfin de renforcer la complémentarité entre les offres qu'elles proposent.

Longtemps limité aux associations d'insertion par le logement qui en sont à l'initiative, ce dispositif interpartenarial s'est ouvert en 2017 à Soliha AIS Normandie, qui participent désormais à la commission commune et devraient bénéficier prochainement du système du « dossier unique » (en parallèle des autres circuits d'orientation existants). Les associations partenaires y voient l'occasion de **relancer les efforts de communication sur la fonction du logement d'insertion et leurs offres respectives auprès des partenaires locaux**, au premier rang desquels les travailleurs sociaux de secteur.

« On avait communiqué auprès de toutes les circonscriptions de la communauté d'agglomération. On va recommuniquer avec le nouveau quatuor de la commission commune, suite à l'arrivée de Soliha. » (Association des Amis de Jean Bosco)

Les relations des acteurs du logement d'insertion avec leurs partenaires de l'hébergement et du logement social sont donc variables. A travers leur participation à la CODESI, les trois associations à l'initiative de la commission interpartenariale (l'Aiscal, l'AAJB et le CLLAJ) ont gagné en lisibilité et en notoriété auprès des partenaires locaux (bailleurs sociaux et travailleurs sociaux de secteur, en particulier). Bien que participant également aux réunions de la CODESI, Soliha AIS Normandie semblent s'appuyer davantage sur la notoriété locale de l'association historique Soliha. Enfin, l'équipe de la résidence Robillard apparaît un peu en retrait dans le partenariat local, situation à laquelle elle cherche aujourd'hui à remédier afin de faciliter les sorties. En effet, la connaissance et la reconnaissance par les partenaires du travail réalisé par les associations d'insertion par le logement apparaissent **déterminantes pour les possibilités de sortie des ménages**, lorsque le logement d'insertion n'apparaît plus adapté (difficultés financières trop importantes et/ou besoin d'un accompagnement plus soutenu) ou que les personnes formulent le souhait d'accéder à un logement autonome de droit commun.

« On travaille assez bien avec nos partenaires pour travailler la sortie, quand les difficultés sont trop grandes. On participe à la CODESI, organisée par la DDCS, lors de laquelle les bailleurs publics se réunissent et étudient les situations, en présence des associations d'insertion et de la Caf. On se connaît, on s'interpelle assez facilement. » (Aiscal)

« J'essaie de développer des partenariats extérieurs, principalement avec les bailleurs sociaux, afin de faciliter l'accès au logement. Mon principal contact est avec Caen-La-Mer Habitat, mais la personne vient de changer. Je m'appuie sur la CODESI pour essayer de développer de nouveaux contacts avec tous les bailleurs. A l'inverse, les bailleurs viennent vers nous pour avoir des informations sur les demandeurs de chez nous. » (Intervenante sociale UDAF à la résidence Robillard Adoma)

« J'étais au courant de l'existence de cet organisme incontournable sur le territoire (ndlr : Habitat et Développement) en tant que conseiller municipal. On a fait un appel à projets. On avait l'expérience des baux à réhabilitation par le Pact Arim. On savait que c'était des opérateurs qui étaient valables sur le plan du montage

financier et technique. » (Maire de Crépon, partenaire de Soliha AIS Normandie, qui gère 2 logements réhabilités grâce à des baux à réhabilitation)

Notons enfin que Soliha s'est vu confier en septembre 2016 la mise en place sur le département de Calvados du dispositif Solibail, garanti par l'Etat. Le PDALHPD 2017-2022 fixe un objectif de 5 logements en 2017, 10 logements en 2018 et 30 logements par an à terme. A l'été, deux logements avaient été captés dans le parc privé par Soliha en vue d'une location / sous-location, vers lesquels la DDCS a orienté deux ménages sortant de la résidence Robillard d'Adoma (une famille et une personne seule, premier bail signé le 17 février 2017 pour un T3 à Caen). A travers l'orientation des ménages vers et à la sortie du dispositif, Solibail pourrait être le support au développement de relations interpartenariales nouvelles entre les acteurs de l'hébergement et du logement d'insertion.

Par ailleurs, **une convention a été signée par l'AIS Soliha avec France Terre d'Asile** aux fins de la captation de 18 logements sur trois ans (bail de location FTDA / AIS ; famille syrienne en sous-location ; accompagnement global par FTDA ; glissement de bail à partir de l'AL à l'AIS avec accompagnement locatif social de la famille). Le premier logement concerné était situé à Blainville-sur-Orne et appartenait au parc en MOI de Soliha.

4. Une connaissance de l'offre existante encore imparfaite, portée par un secteur complexe à appréhender par les acteurs locaux

Bien que réaffirmée dans les documents de planification successifs, la volonté de développer le logement d'insertion se heurte à **une connaissance encore imparfaite par les acteurs locaux et certains travailleurs sociaux de ce secteur difficile à circonscrire**. Portée par des acteurs inscrits dans des histoires locales différentes et rattachés à des fédérations nationales aux identités distinctes, l'offre de logements d'insertion prend des formes diversifiées (chambres / logements en semi-collectif, et logements dans le diffus) et répond à des fonctionnements très variables (gestion directe, mandat de gestion ou logements produits en MOI, gestion locative adaptée et/ou accompagnement social individuel, etc.), que les acteurs institutionnels éprouvent des difficultés à appréhender dans leur globalité. En fonction de leur profil et de leur parcours, ces derniers affichent une meilleure connaissance de l'un ou l'autre des acteurs impliqués dans le logement d'insertion.

*« Les acteurs logement connaissent tout ça. Un maire d'une commune qui a des difficultés par contre ne saura pas forcément comment faire. **Les maires ne connaissent pas la finesse de l'offre** dans le détail. Quand on finance un projet à l'occasion ils découvrent des choses mais ça ne va pas plus loin. C'est complexe, il y a tellement de modalités différentes... » (Communauté urbaine de Caen-la-Mer)*

*« Pour moi, c'est **une offre qui n'est pas bien identifiée** par les gens qui ne travaillent pas sur la thématique. Elle est moins connue des travailleurs sociaux du département, car je pense qu'elle n'est pas suffisamment lisible encore. (...) Pour avoir plusieurs fois proposé cette solution dans des commissions, je peux dire que pour les travailleurs sociaux c'est très flou. » (Caf)*

*« Les communes voisines ne le (ndlr : le bail à réhabilitation associé à une gestion locative adaptée) pratiquent pas assez à mon goût. **Il y a un problème de communication**, alors que c'est un bon produit. » (Maire de Crépon, partenaire de Soliha AIS Normandie, qui gère 2 logements réhabilités grâce à des baux à réhabilitation)*

Cette inégale connaissance de l'offre de logements d'insertion existante sur le Calvados pèse sur l'orientation des ménages vers cette offre par les travailleurs sociaux généralistes.

*« Vis-à-vis du public, je ne suis pas sûre que cette offre soit bien comprise, mais comme les personnes ont un référent dans l'hébergement ou sont suivies par un travailleur social, elles sont orientées. Mais **je ne suis pas convaincue que tous les gens soient bien orientés selon leurs besoins**. » (Communauté urbaine de Caen-la-Mer)*

« La difficulté qu'on rencontre, c'est qu'on a souvent affaire à **des travailleurs sociaux généralistes qui ne savent pas ce que c'est l'insertion par le logement**, (...) donc on s'assure de la pertinence de l'évaluation et on mesure nous-mêmes l'autonomie de la personne. » (Aiscal)

5. Une offre complémentaire au parc social et/ou un sas d'accès au logement social ?

En dépit de leur connaissance imparfaite de l'offre de logement d'insertion, les discours des partenaires institutionnels rencontrés dans le Calvados donnent à voir deux conceptions relativement différentes du rôle et de la fonction du logement d'insertion dans le parcours des ménages défavorisés au regard du logement.

D'un côté, c'est le rôle de « **sas** » avant l'accès à un logement autonome joué par le logement d'insertion qui est mis en avant par les acteurs locaux et la Caf notamment, renvoyant à une vision « ascendante » du parcours logement des ménages défavorisés. Dans cette perspective, le passage par un logement d'insertion est pensé comme temporaire. Grâce à une gestion locative sociale et/ou adaptée, assortie éventuellement d'un accompagnement social individualisé, il doit permettre aux ménages « fragiles » de développer leur « capacité à habiter » afin, à terme, de pouvoir accéder et se maintenir dans un logement autonome. A ce titre, il est parfois appréhendé comme **une « garantie » donnée aux bailleurs sociaux** amenés par la suite à examiner les demandes de logement social des sortants des structures d'insertion par le logement. Cette lecture fait de l'offre de logement d'insertion **une solution intermédiaire entre l'hébergement et le logement social**.

« **Le logement d'insertion en tant qu'étape vers le logement autonome est indispensable pour répondre aux besoins de familles fragiles, qui ne sont pas « acceptables » telles qu'elles dans un logement autonome. Les politiques publiques ne suffisent pas pour certaines personnes qui ont besoin d'être encadrées dans un logement d'insertion.** » (Communauté Urbaine de Caen-la-Mer)

« **Le logement d'insertion est perçu comme une étape intermédiaire** par les partenaires sociaux, pour les ménages avec un besoin d'accompagnement, selon la logique CHRS / FJT / foyer d'urgence, logement d'insertion puis logement Hlm. » (CLLAJ de Caen)

« **Le logement d'insertion est un élément indispensable du parcours résidentiel de certains publics, qui sont exclus du logement direct, afin de convaincre les bailleurs de leur donner un logement.** » (Caf)

Pour d'autres acteurs, en particulier les représentants de l'État dans le Calvados, le logement d'insertion semble davantage constituer **une offre complémentaire à celle des organismes Hlm**, sur un territoire qui se caractérise par une forte tension du marché du logement sur certains segments (en particulier les petits logements) et un engorgement du dispositif d'hébergement. **La mobilisation du parc privé doit permettre de compenser les manques existants dans le parc social**, en termes de typologie et/ou de localisation (territoires ruraux, centre-ville), et de diminuer la pression sur les structures d'hébergement, pour des ménages capables d'accéder à un logement de droit commun, moyennant un accompagnement adapté. Cette conception de la fonction du logement d'insertion, relayée par de nombreux partenaires institutionnels, fait écho à l'orientation affichée dans les PDALHPD successifs :

« **Les besoins en logement des populations du PDALHPD, la tension importante sur les petits logements et l'inadéquation d'une partie du parc social existant nécessitent un travail sur plusieurs fronts afin de dégager une offre adaptée, accessible et favorisant un accueil de ces publics dans des segments plus diversifiés du parc. Cette nouvelle offre doit contribuer également à la résorption du nombre de nuitées hôtelières. Sur une année, la construction neuve représente seulement 1 % du stock de logement. Il est donc nécessaire de s'appuyer sur le parc existant, notamment le parc privé, pour répondre aux besoins. Il s'agit de mettre en place et/ou de faire connaître différents dispositifs pour mobiliser ce parc.** » (PDALHPD 2011-2015)

« **Le parc privé est un gisement potentiel de petits logements qui permettrait d'une part d'alléger la pression sur le parc public, d'autre part de participer au désengorgement des hébergements.** » (PDALHPD 2017-2022)

« Ce qui est intéressant c'est surtout l'offre dans le diffus et dans des petits logements (T1-T2-T3), qui sont en grave déficit dans le parc social. Donc **ça permet un peu de compenser**. » (Conseil départemental)

« Il n'y a pas de solution unique. **Il faut avoir un panel de solutions** car on a des situations très différentes et des cas "lourds" qu'on met en HLM pour libérer les CHRS alors que ce n'est pas adapté, ça se passe mal. Il est nécessaire d'avoir différents degrés de réponses à apporter. » (DDCS)

« C'est aussi une solution de **mobiliser le parc privé par rapport au manque de petits logements à coût réduit**. » (DDCS)

« Le logement d'insertion, c'est l'antichambre du logement de droit commun, pour des personnes qui n'ont pas forcément vocation à se retrouver en CHRS car le profil ne correspond pas, et **en plus il y a une saturation des structures qui s'accroît**. » (DDCS)

Plusieurs structures pratiquant l'insertion par le logement soulignent cette complémentarité à l'œuvre – et constamment recherchée – entre l'offre qu'elles gèrent et développent et l'offre de droit commun :

« Tout le monde ne peut pas être en logement social, au regard du parcours. **Certaines personnes plus fragiles seront mieux dans du privé et en centre-ville**. » (CLLAJ de Caen)

« Les demandes portent sur deux aspects : la typologie et la localisation, qui est importante pour l'insertion. **On continue à chercher des propriétaires bailleurs, moins sur opportunité et plus ciblée, en travaillant mieux sur la vocation et le fonctionnement de ces logements particuliers**. » (Soliha AIS Normandie)

« L'Aiscal fonctionne bien car elle a été bien pensée et montée, parce qu'elle est **née d'un besoin diagnostiqué par les associations du territoire, en complémentarité** (et pas en concurrence), ce qui est très important : que chacun reste sur sa spécificité. » (Aiscal)

C. Des fonctions et objectifs attribués au logement d'insertion et à l'accompagnement proposé qui varient selon le type d'offre

1. Une perception du logement d'insertion et de sa fonction qui varie en fonction du type d'offre gérée et du projet associatif

Deux caractéristiques distinguent les solutions logement proposées et gérées par les structures enquêtées :

- **La nature du logement**, inséré dans le diffus (l'Aiscal, Soliha AIS Normandie) ou proposé dans un cadre semi-collectif (Adoma) ;
- **La durée d'occupation** que sous-tend le statut du logement et en conséquence sa vocation d'accueil temporaire (pour la résidence sociale Robillard) ou pérenne (en mandat de gestion sociale).

A la résidence sociale Adoma, la vocation temporaire (ou transitoire) du logement, porte d'accès à un logement de droit commun, est expliquée au ménage accueilli dès son arrivée, afin qu'il s'inscrive immédiatement dans une perspective de « sortie » vers le logement autonome. Cette perspective est travaillée avec les personnes par l'intervenante sociale, qui accompagne les ménages dans leurs démarches, fait le lien avec les différentes institutions (formation, emploi, santé, logement) et dépose notamment une demande de logement social. De fait, la taille et la configuration des logements de la résidence Robillard – qui propose davantage de chambres individuelles avec sanitaires et cuisine partagés que de studios – ciblent davantage des personnes seules (dont la composition familiale est susceptible d'évoluer, en particulier pour les résidents les plus jeunes) et n'invitent pas à « se poser » durablement.

« **C'est vraiment un tremplin, un passage temporaire dans un premier logement, avant d'accéder au logement social. C'est une passerelle vers le logement de droit commun, une étape, un logement de transition.** » (Adoma)

« **La sortie est envisagée dès l'arrivée quasiment. L'échéance de sortie dépend du résident. Pour Adoma, c'est deux ans. En réalité sur le terrain c'est entre 2 et 5 ans. Mais il faut qu'ils aient conscience que ça reste du logement temporaire.** » (Adoma)

« **La configuration du logement favorise cela : on a beaucoup de petits lots de logements, avec une cuisine et des sanitaires partagés. Ils ne sont pas envisagés sur le long terme car les personnes aspirent à l'autonomie. Leur vie est amenée à évoluer de toute façon, surtout pour les réfugiés statutaires, avec une stabilisation de leur situation, le développement d'un projet professionnel et de la maîtrise de la langue. Pour certains, la composition familiale va également évoluer avec le temps. C'est vrai aussi pour les personnes à la rue ou les sortants de prison.** » (Adoma)

Qu'ils aient été captés auprès de propriétaires privés ou produits en MOI, **les logements en mandat de gestion sociale s'adressent à des ménages sensiblement moins fragiles mais dont l'accès au logement est néanmoins difficile** (au regard de leur situation dans l'emploi, de leur niveau de ressources et/ou de leur situation administrative). **L'objectif de cette offre est de stabiliser/sécuriser leur parcours logement pour favoriser la réalisation d'un projet d'insertion sociale plus global** dans un environnement « banalisé » en permettant à ces ménages d'accéder à des « logements adaptés en termes de loyer » dans le parc privé. Ce cadre sécurisant permet à la personne / famille de « se poser » le temps nécessaire – qui peut être plus ou moins long – pour se reconstruire et construire un projet global, après un parcours parfois chaotique. Si le logement d'insertion constitue un sas, celui-ci n'est pas uniquement envisagé relativement au logement (dans l'optique d'un accès à un logement social par exemple), mais plus globalement dans le parcours de la personne.

« **Le logement d'insertion doit permettre de stabiliser le parcours aussi bien au regard du logement que de la santé, etc.** » (Aiscal)

« **On a des gens qui sont là depuis longtemps, d'autres qui restent peu. On le sait, ils sont là pour construire quelque chose. Le logement d'insertion est un sas qui permet de se poser et de passer à autre chose.** » (Aiscal)

« **Le logement n'est qu'un outil de stabilisation.** » (Aiscal)

« **Certains cherchent juste un logement pour se poser, surtout les plus âgés, surtout après des passages en structures, des changements multiples. Les jeunes eux cherchent plutôt un logement pour se stabiliser, le temps de trouver un emploi, puis ils cherchent un logement plus grand.** » (Aiscal)

Sur ce point, alors que leur offre est comparable (logements privés en mandat de gestion sans durée maximale d'occupation), **les équipes de l'Aiscal et de Soliha donnent néanmoins à voir des perceptions sensiblement différentes de la fonction du logement d'insertion** dans le parcours des ménages : alors que le rôle de « sas » facilitant l'accès au logement de droit commun (social) est affirmé par plusieurs intervenants de l'Aiscal, il est absent des discours des professionnels de Soliha AIS Normandie. Cette situation renvoie à la fois au projet associatif des structures (public cible, typologie du parc) et aux pratiques qui en découlent. Ciblant prioritairement les personnes seules en (ré)insertion, le parc de l'Aiscal est majoritairement constitué de petits logements captés dans le parc privé, dont le montant de loyer est élevé par rapport aux loyers pratiqués dans le parc public (pour des surfaces plus grandes, à typologies comparables). En conséquence, les ménages accueillis par l'Aiscal cherchent pour la plupart à accéder au logement social, et ce d'autant plus que leur situation familiale et professionnelle est susceptible d'évoluer rapidement. Dès lors, c'est avant tout **l'autonomisation de la personne qui est recherchée par les équipes de l'Aiscal**, afin que le logement ne représente plus une difficulté. De son côté, Soliha AIS Normandie a développé un parc de logements aux typologies plus diversifiées et accueillent de nombreuses familles pour lesquelles la vocation pérenne du logement est plus clairement affichée.

« Pour moi, **c'est une étape, ça correspond bien aux sorties de CHRS par exemple. C'est bien d'avoir un interlocuteur privilégié, d'apprendre les bons gestes, la vie en collectif, avant d'accéder au logement social.** » (Aiscal)

« La durée de séjour moyenne est de 24 mois, et 90 % des sorties se font vers les Hlm. C'est un turn-over qu'on n'avait pas imaginé. **Ça veut dire que les gens deviennent pleinement autonomes, qu'ils renouvellent leur demande de logement social. Sachant que seulement 20 % de notre parc est conventionné, donc on n'est pas compétitif par rapport au parc public.** » (Aiscal)

« On répond parfaitement à nos missions. **On joue notre rôle. Après ils peuvent se passer d'intermédiaire.** » (Aiscal)

Dans le logement en mandat de gestion, le statut de locataire en titre dans le cadre d'un bail de droit commun est soutenu par une gestion locative adaptée. A la différence de la résidence sociale, la sortie n'est pas travaillée en tant que telle par les équipes de Soliha et de l'Aiscal. Considérant que leur séjour sera d'autant plus court qu'ils sont accueillis dans un petit logement, l'Aiscal travaille cependant avec les ménages sur leur projet résidentiel.

« **On ne pense pas la sortie, on ne la travaille pas du tout.** On estime que ça ne fait pas partie de nos missions, sauf si ça dysfonctionne. Alors on travaille à la mise en œuvre d'une solution adaptée. » (Aiscal)

« On est plutôt dans le maintien dans les lieux, sur du moyen terme. Il s'agit de sécuriser le logement. Donc sauf dans des dispositifs spécifiques (bail glissant, sous-location), on n'envisage pas quand le ménage va sortir. (...) **Il faut du temps, il y a souvent d'autres problématiques. Donc on ne parle pas de sortie, ce n'est pas le sujet.** Ils savent qu'on va travailler ensemble un bon moment. (...) Mais on peut les accompagner dans la recherche d'un logement plus adapté ou plus viable, pour des raisons économiques ou liées à la typologie. » (Soliha AIS Normandie)

« Ils viennent rarement en imaginant vivre dans 18 m2. (...) **On travaille beaucoup les étapes du projet résidentiel avec eux.** » (Aiscal)

2. Des pratiques de gestion et d'accompagnement diverses, centrées sur le logement et l'accès aux droits

Les trois structures enquêtées se caractérisent par des moyens et pratiques de gestion et d'accompagnement divers :

- L'équipe de l'**Aiscal (FAPIL)** compte 5 salariés, dont une directrice, une assistante de gestion locative (contentieux, assurances impayés et sinistres, entrée dans les lieux...) et un travailleur social, qui partage son temps entre l'instruction et le suivi des demandes, d'une part, et le suivi des (200) locataires, d'autre part ;
- L'équipe de Soliha AIS Normandie est composée d'une gestionnaire « suivi et accompagnement des familles » et d'une CESF chargée de la gestion locative, qui assure un accompagnement social plus ou moins étroit, en fonction des besoins des ménages (pour 155 logements)
- Outre la responsable de la **résidence Robillard (Adoma, Unaf)** qui assure la gestion locative, une intervenante sociale du Service Aide Information Logement de l'UDAF est présente chaque jour sur la résidence Robillard (4,5 jour par semaine, pour 80 résidents) et propose aux résidents un accompagnement individuel (sur rendez-vous), grâce à un financement de la DDCS du Calvados au titre de l'aide à la gestion locative sociale et du suivi RSA.

Les ménages logés à la résidence Robillard bénéficient d'une présence quotidienne et d'une accessibilité immédiate de l'équipe, qui compte une intervenante sociale missionnée par l'UDAF.

	Nb et type de logements gérés	Territoire d'intervention	Fonctions support	Gestion locative (adaptée)	Accompagnement social
AISCAL	189 en mandat de gestion	Agglomération de Caen	1 ETP direction et 2 autres ETP administration	1 ETP assistante de gestion locative (contentieux, assurances impayés et sinistres, entrée dans les lieux)	1 ETP travailleur social (instruction et suivi des demandes + suivi des locataires)
Soliha AIS Normandie	237 en mandat de gestion ou en propriété	Calvados	Mutualisation services (techniques, comptables, etc.) de l'AIS Normandie	1 gestionnaire chargé du suivi locatif	1 CESF chargé de l'accompagnement social
Résidence Robillard (Adoma)	80 logements	Caen	Direction territoriale	1 ETP, responsable de résidence	Intervenante sociale de l'UDAF (0,9 ETP) qui propose un accompagnement individuel

L'accompagnement individuel qui leur est proposé est centré sur le logement et l'accès aux droits, dans un souci d'autonomisation. Du fait de la présence d'une intervenante sociale à quasi temps plein, il est fréquemment élargi à d'autres dimensions (par exemple, la scolarisation des enfants). A noter que l'intervenante sociale participe également à l'examen des dossiers de candidature reçus sur le site d'Adoma et à l'attribution des places au sein de la résidence.

« L'objectif de l'accompagnement social, c'est l'insertion par le logement, l'acquisition de l'autonomie sociale et financière pour les emmener vers le logement de droit commun. » (UDAF)

« Je suis hyper dispo, je fais un accompagnement très rapproché, je les accompagne au quotidien sur des démarches, un suivi... J'essaie de faire un travail éducatif sur le long terme. Au début je fais beaucoup la démarche moi-même, puis j'essaie de leur apprendre à le faire seuls et à anticiper les échéances régulières. » (UDAF)

*« Je suis mandatée pour travailler le logement, mais pour moi tout est lié. Il faut travailler la scolarisation des enfants, l'ouverture des droits à la CMUC... **C'est tout l'enjeu de cette complémentarité Adoma** – sur le volet insertion par le logement – **et opérateur social** – pour un accompagnement social plus global, confié à l'Udaf – sur Caen. » (UDAF)*

Pour les ménages logés dans le diffus, le rôle des intervenants en charge de la gestion locative sociale ou de l'accompagnement social individualisé est un peu différent : il s'agit en premier lieu de **réaliser un diagnostic précis de la situation des candidats de manière à leur proposer une offre de logement adaptée**, qui intervienne au « bon moment » dans leur parcours afin de permettre de véritablement sécuriser le projet logement. L'Aiscal et Soliha AIS Normandie ont ainsi développé des outils visant à acquérir une connaissance précise de leur parcours antérieur :

- L'Aiscal se voit orienter les ménages par des travailleurs sociaux chargés de réaliser une première évaluation de l'autonomie du ménage dans le logement sur trois aspects : la gestion

du budget, l'entretien du logement et les relations de voisinage. L'instruction des dossiers est ensuite réalisée par le travailleur social, qui rencontre les candidats à deux reprises : une première fois à l'Aiscal pour leur présenter le projet associatif et le fonctionnement de la structure, puis lors d'un second entretien réalisé au domicile de la personne (sur sollicitation du candidat) afin de réaliser un diagnostic social précis de la situation et du degré d'autonomie du ménage. Les dossiers retenus sont enfin présentés lors de la commission mensuelle Aiscal / AAJB / CLLAJ, qui acte la proposition d'orientation vers une solution de logement – au sein du parc de l'Aiscal ou d'une autre structure, y compris dans le secteur de l'hébergement, lorsque le ménage a besoin d'un accompagnement individuel plus étayé.

« **On cherche à comprendre pourquoi le ménage a des difficultés à retrouver un logement.** La personne doit montrer qu'elle a compris et travaillé sur ses difficultés. » (Aiscal)

« On passe de plus en plus de temps sur l'analyse des dossiers et sur les attributions. Si on ne propose pas un service adapté à la personne, ça ne marche pas. (...) **L'attribution est clé pour la pérennisation du projet logement.** Et pour bien attribuer, il faut bien connaître le dossier de la personne. Sinon ça n'est pas de l'insertion par le logement, c'est de l'accès. » (Aiscal)

« **C'est du logement d'insertion, donc la notion de parcours est fondamentale.** A quel moment ils arrivent ? Qu'est-ce que ça leur apporte ? Sur quoi ça débouche ? Ce n'est pas qu'un logement. Notre idée, c'est de se situer dans un parcours, que ce qu'on propose soit cohérent sur une durée donnée, et que les choses puissent se stabiliser autour du logement. (...) On essaie de proposer un logement au bon moment pour que ça réussisse. » (Aiscal)

- Les dossiers reçus par Soliha AIS Normandie sont étudiés par la chargée de gestion locative et la responsable de Soliha AIS Normandie, qui évaluent la composition du ménage, ses ressources et sa situation financière, et son éligibilité à la Garantie des Risques Locatifs souscrite par le propriétaire.³⁶ Outre la typologie et le niveau de loyer, la localisation du logement est jugée primordiale pour permettre l'insertion des personnes.

La gestion locative sociale consiste ensuite à établir un lien de confiance avec les ménages, afin de favoriser l'identification par l'équipe et/ou le signalement par les personnes elles-mêmes d'éventuelles difficultés (paiement du loyer, entretien du logement, relations avec le voisinage, etc.), dans l'optique de favoriser le maintien dans le logement et la réussite du projet d'insertion global. Dès lors, les travailleurs sociaux / CESF ont pour rôle d'accompagner les ménages dans la résolution des difficultés identifiées, en prenant appui sur des outils tels que le plan d'apurement, et de les orienter vers le réseau partenarial lorsque les difficultés s'enkystent.

« **La GLA consiste à faire de la prévention et diagnostiquer la difficulté le plus vite possible.** C'est important pour maintenir et pérenniser le logement. » (Aiscal)

« **Il faut qu'on maintienne un minimum de lien avec eux pour qu'ils nous interpellent s'il y a un problème,** ou qu'on puisse le déceler. Ce n'est pas toujours facile au quotidien. » (Aiscal)

Pour toutes les questions et démarches ne relevant pas du logement, **les ménages sont encouragés à maintenir un accompagnement social auprès des partenaires de droit commun** et à solliciter des compétences spécifiques (santé, formation/emploi, famille/enfance/parentalité, etc.).

³⁶ En 2015, 148 dossiers ont été étudiés : 48 % provenaient de personnes seules, 36 % de familles monoparentales et 16 % de familles avec enfants, principalement sur le Calvados. Les 109 ménages logés au 31 décembre 2015 se décomposaient comme suit : 54 familles isolées, 46 familles monoparentales et 9 couples.

« *Quasiment tous ont un accompagnement social individuel à côté, surtout au début, puisqu'ils sont orientés par un travailleur social. (...) On essaie de faire le lien avec la personne qui les accompagne à l'entrée dans le logement. Sinon, on programme rapidement la première rencontre pour les orienter, si besoin.* » (Aiscal)

« *On encourage toujours des suivis sociaux à côté du nôtre.* » (Soliha AIS Normandie)

Si ces pratiques répondent aux objectifs définis dans le projet associatif de l'Aiscal et de Soliha AIS Normandie, les deux services regrettent néanmoins l'insuffisance des moyens qui leur sont alloués pour assurer une gestion locative sociale plus personnalisée.

« *On n'a que la GLA, avec un financement classique du Conseil départemental. C'est très light : seulement un ETP pour 200 locataires. Mais cela permet d'avoir un interlocuteur privilégié, des rappels informels quand il y a un retard de loyer, de manière à régulariser.* » (Aiscal)

« *Mon rôle c'est d'orienter les personnes. Je ne suis pas censée les accompagner. C'est à la fois très circonscrit et flou : Jusqu'où on va ?* » (Aiscal)

« *Si on devait développer cet outil (ndlr : l'agence immobilière à vocation sociale), il faudrait plus d'ASLL. On manque d'accompagnement plus que de logements, mais on n'a pas de financement.* » (Aiscal)

« *On a un souci au niveau de l'accompagnement. Il faut du temps pour accompagner ces familles. Or depuis 2004 on n'a pas les financements suffisants pour avoir un nombre d'emplois suffisants. L'accompagnement est essentiellement réalisé par la CESF. On recherche plus de financements pour avoir une deuxième personne.* » (Soliha AIS Normandie)

D. Rôle et fonction du logement d'insertion dans le parcours des personnes accueillies : la perception et le vécu des ménages

1. Les publics accueillis par les structures enquêtées

Les données quantitatives recueillies auprès des adhérents sur les profils des ménages accueillis font apparaître des différences significatives entre les trois structures, ce que confirment les équipes :

- **Le public accueilli par l'Aiscal est majoritairement constitué d'hommes seuls bénéficiaires du RSA**, dont une partie importante de sortants de prison orientés vers l'Aiscal après un passage en foyer d'hébergement ou ALT ; s'y ajoute désormais le public migrant, en forte progression depuis quelques années, et dont les problématiques s'avèrent très différentes ;

« *On a majoritairement des hommes seuls victimes d'une forte précarisation, de l'isolement, avec des addictions, ayant connu un parcours d'errance... C'est un peu notre spécificité, les grands oubliés.* » (Aiscal)

« *On a beaucoup de sortants de prison. La prison de Caen accueille un taux important de délinquants sexuels qui, n'étant pas autorisés à retourner vivre dans leur territoire d'origine à leur sortie, se trouvent complètement isolés et sans repères après des peines souvent longue. Ils sont majoritairement pris en charge par des structures associatives locales et sont orientés vers nous après un passage en foyer ou en ALT. Ils ont souvent un bracelet électronique. Les bailleurs n'en veulent pas. On prend les gens stigmatisés.* » (Aiscal)

« *La demande change beaucoup. Aujourd'hui on a de plus en plus de publics migrants, ce qui impacte nos méthodes de travail. (...) Le public réfugié n'a rien à voir avec les autres, ils n'ont pas de difficultés sociales. L'enjeu, avec ce public, c'est l'intégration.* » (Aiscal)

« *Quand je suis sorti de prison, j'ai été à l'hôtel à Bayeux puis le propriétaire m'a viré de son hôtel parce que soi-disant je n'étais pas bien pour son établissement. J'ai fait le 115, quelques temps à l'hôtel de la gare à Bayeux puis ils m'ont trouvé le foyer Tremplin ici, à Caen (ndlr un CHRS). Ensuite j'étais dans un appartement Adoma au Calvaire Saint Pierre, c'était un appartement de cas sociaux, et après on m'a dit « il serait temps de voler de tes propres ailes » Homme seul, 47 ans, logé à l'Aiscal*

- **Le public accueilli au sein de la résidence Robillard se rapproche de celui de l'Aiscal :** on y retrouve quelques personnes sortant de la rue mais surtout des ménages dont le parcours a basculé suite à un accident de la vie, des sortants de prison et une part croissante de demandeurs d'asile, qui s'explique par la proximité immédiate d'un CADA géré par Adoma, sur le même site ;

« On accueille environ un quart de réfugiés. On tend vers ça, car il y a pas mal d'arrivées à Caen avec le démantèlement des camps. (...) Les réfugiés cumulent les difficultés, et la lourdeur de l'administration française les met en difficulté. » (Adoma)

« On en a peu nous des personnes qui viennent de la rue, après un long parcours, sauf des jeunes en ALT. » (Adoma)

« Mon immeuble était sur le point d'être rasé, j'ai failli être à la rue. Je suis revenu voir le directeur d'Adoma, qui m'a donné une chambre. » Homme seul, 55 ans, au RSA, résident à Robillard (Adoma) en 1999-2000 et depuis 2005 (en chambre puis en studio)

« Je suis parti du Soudan en 2013, j'avais 25 ans. J'étais à Calais pendant 1 mois et demi, puis je suis venu à Caen. » Homme seul, 29 ans, réfugié politique, au RSA, résident à Robillard (Adoma) depuis 1 mois et demi (auparavant hébergé au CADA Adoma)

« Je suis arrivé d'Erythrée en 2009, directement à Angers, dans un centre d'hébergement. Je suis ensuite venu à Caen tout seul il y a deux ans. France Terre d'Asile m'a donné une place en CADA, puis ils ont fait une demande à Adoma. J'en ai eu une après 3 semaines. D'abord une chambre, puis un studio. » Homme seul, 28 ans, réfugié politique, en intérim, anciennement résident à Robillard (Adoma)

- **Soliha AIS Normandie accueille des publics aux profils plus variés, avec beaucoup de couples et de familles** (parmi lesquelles les familles monoparentales sont fortement représentées), et très peu de personnes seules ;

« Sur Caen, on a beaucoup de mères seules parmi les nouveaux entrants. » (Soliha AIS Normandie)

« J'étais entrepreneur. J'ai trouvé un fonds de commerce en 2017, une vraie escroquerie. Je suis en procédure depuis quatre ans car l'hôtel restaurant que j'ai acheté avait un défaut de norme sur l'électricité. On habitait dans une maison annexe, près de l'établissement, avec les enfants. A partir de là, j'ai dû dormir dans une chambre pour assurer la veille de nuit. On vivait dans une salle de restaurant, avec un point salle de bain sans électricité ni lumière. L'expertise a dit que l'établissement n'était pas aux normes et dangereux. J'ai dû confier la garde provisoire de mes enfants au papa, puis j'ai perdu la garde. » Femme seule, séparée, 2 enfants, ayant emménagé récemment dans le parc MOI de SOLIHA AIS Normandie.

Comme l'illustre le tableau ci-dessous, **la durée d'occupation moyenne et le taux de rotation sont variables d'une structure à l'autre**, ce qui s'explique à la fois par le projet associatif et les conditions d'accueil définis par chaque structure, et par les caractéristiques du parc géré (logements en diffus ou en collectif, localisation urbaine, périurbaine et/ou rurale, prédominance de petits ou au contraire de grands logements, etc.).

2. Des conditions de logement globalement appréciées, en dépit de certaines difficultés d'intégration sociale et/ou de voisinage

A la différence des personnes logées à la résidence Robillard, de nombreux ménages logés par l'Aiscal et Soliha AIS Normandie n'ont qu'**une compréhension limitée des modalités d'orientation et des conditions de fonctionnement du logement d'insertion**. Cela s'explique par la faible lisibilité de l'offre, la diversité des circuits d'orientation vers ces deux structures (dossier unique et commission d'examen interpartenariale, candidatures directes, orientation par un travailleur social ou par une collectivité, etc.) et le lien moins ténu qui existe avec les équipes en diffus.

« Je ne connaissais pas du tout le dispositif, alors que j'ai fait tous les dispositifs. » Femme seule, séparée, 2 enfants, emménagée récemment dans le parc MOI géré par Soliha AIS Normandie

« Mme B. (ndlr : la responsable de SOLIHA AIS Normandie) m'a appelée 8 jours après un refus DALO pour me dire qu'elle avait un logement à me proposer. **Elle m'a dit qu'elle avait reçu une demande de l'Etat. Je ne sais pas trop ce que c'est.** On a pris rendez-vous le lendemain, on a échangé sur Soliha et sur mon parcours, et on a visité l'appartement. » *Femme seule, séparée, 2 enfants, emménagée récent dans le parc MOI géré par Soliha AIS Normandie*

« Je me suis séparée de mon conjoint. J'ai cherché un logement auprès des bailleurs sociaux et des bailleurs tout court, mais selon Calvados Habitat il fallait attendre car je n'étais pas prioritaire, car j'étais hébergée. J'ai trouvé une annonce sur Le Bon Coin et j'ai postulé. **Je pensais que c'était un propriétaire classique, un particulier.** Je n'avais pas vu que c'était une société. » *Femme seule avec 3 enfants, au RSA (Soliha AIS Normandie)*

« **Je ne sais pas comment j'ai été sélectionnée pour ce logement.** Ça restera toujours un mystère pour moi. » *Femme seule avec 2 enfants, 50 ans, salariée, propriétaire depuis six mois d'un logement privé après avoir été logée par Soliha AIS Normandie*

« On savait que c'était Soliha, mais **je pensais que c'était un organisme classique.** Au début, on se disait qu'on pourrait peut-être acheter, mais le propriétaire ne peut sans doute pas vendre. » *Couple avec 4 enfants, femme salariée, homme en invalidité (Soliha AIS Normandie)*

Qu'ils comprennent ou non la manière dont ils ont été orientés vers cette offre spécifique, l'accès à un logement d'insertion représente **une amélioration des conditions de logement appréciée** par l'ensemble des ménages, en particulier après un temps long passé en institution ou en foyer, ou après un parcours de migration. De nombreux ménages témoignent du soulagement ressenti dès l'entrée dans les lieux. Le sentiment de **retrouver une certaine autonomie et une intimité dont ils étaient privés** s'observe plus particulièrement chez les ménages logés dans le parc privé et, dans une moindre mesure, chez les personnes logées dans un studio en résidence sociale. Il se traduit par **l'appropriation du logement à travers des petits travaux d'aménagement et de décoration**, le fait de pouvoir à nouveau accueillir des proches (enfants, famille, amis) et de reprendre une vie « normale » (faire ses courses, cuisiner...).

« **Quand je suis arrivée ici, c'était un soulagement, une page tournée.** En foyer, on a des contraintes fortes : les responsables venaient à l'improviste, il était interdit de recevoir des hommes, on n'avait pas le droit d'avoir des animaux... Quand je suis arrivée ici, j'ai tout racheté petit à petit, je suis repartie à zéro. » *Femme seule avec 3 enfants, au RSA (Aiscal)*

« Ici, j'ai un logement d'un vrai propriétaire. **Je suis plus tranquille chez moi.** Je ne dois plus rien à personne. » *Homme, divorcé, 1 enfant (Aiscal)*

« **C'est un logement inespéré, leur parc est confortable.** Pour la première fois (depuis 2014), je vais pouvoir avoir mes enfants quelques jours, et j'espère les récupérer à la rentrée. (...) Tout ce qu'on me proposait, avant les Soliha AIS Normandie, c'est une place en hébergement. C'était intolérable pour moi, de recevoir mes enfants là. Je voulais maintenir mon droit de visite. (...) Quand Mme B. (ndlr : la responsable de Soliha) m'a dit "on se réunit pour attribuer le logement", puis quand elle m'a dit que c'était moi, j'ai pleuré ! » *Femme seule, séparée, 2 enfants, emménagée récemment dans le parc MOI géré par Soliha AIS Normandie*

« **J'ai pu ramener des choses qui dormaient dans le garage de cousins, pour me recréer un univers où je n'ai pas l'impression de camper.** J'ai personnalisé mon univers avec des rideaux, un tapis, des étagères, un couvre lit et quelques petits meubles. » *Homme seul, au RSA, résident à Robillard (Adoma) en 1999-2000 et depuis 2005 (désormais en studio)*

« Avant j'étais dans une chambre au CADA, j'étais demandeur d'asile. Quand ils m'ont donné des papiers, Adoma m'a proposé un studio. **C'est très bien, c'est confortable, c'est plus grand. Je fais à manger, je fais les courses au supermarché.** » *Homme seul, réfugié politique, au RSA, résident à Robillard (Adoma) depuis 1 mois et demi (auparavant hébergé au CADA Adoma)*

La localisation de l'offre de logements d'insertion d'Adoma, de l'Aiscal et Soliha AIS Normandie est également plébiscitée. Elle offre un accès facilité aux commerces, équipements, transports en commun et services aux résidents d'Adoma (la résidence Robillard étant située au cœur d'un quartier d'habitat social ayant bénéficié d'un Projet de Rénovation Urbaine et desservi par le tram) et aux ménages logés par l'Aiscal (dont l'offre est regroupée sur le territoire de

l'agglomération caennaise), ce qu'ils apprécient d'autant plus qu'ils ne possèdent pas de véhicule et/ou n'ont pas le permis de conduire. Bien que plus éclaté sur le territoire, le parc de logements gérés par Soliha constitue également une solution de logement appréciée par les ménages rencontrés : leur permettant de se loger dans ou à proximité d'une des villes secondaires du Calvados (Bayeux, Lisieux, Honfleur, Houlgate, etc.) et dans le rural, elle facilite pour certains le maintien des liens sociaux (avec la famille, les proches) et/ou l'accès au marché de l'emploi.

« Ici c'est pas mal. Je suis là depuis environ 2 ans. C'est confortable. Je n'ai rien changé à la décoration. En hiver il n'y a pas vraiment de lumière, la fenêtre est au Nord... Mais **ce que j'aime c'est que c'est près de la ville, des écoles, des restaurants... Je suis content d'être dans le centre.** Avant j'étais loin de la ville et tout seul, je ne pouvais pas parler français. Là, par exemple, si je suis malade je peux facilement aller à l'hôpital. » **Homme, 58 ans, marié avec 1 enfant, réfugié politique (Aiscal)**

« C'est bien ici parce que c'est dans Caen mais un peu à l'écart du centre donc je peux promener mes chiens, etc. Et il y a quand même tout ce qu'il faut à côté : la poste, le tabac, le marchand de légumes etc. et moi je ne compte pas partir d'ici pour aller en maison de retraite (...). C'est très pratique, en face il y a 2 bus pour aller dans le centre de Caen, si jamais ma voiture est en panne, Caen c'est très bien desservi par les bus (...). **Pour moi, c'est très bien, on est en ville sans l'être totalement.** C'est pour ça que j'hésite à le quitter, ce n'est pas facile de trouver quelque chose de similaire. » **Femme, seule avec sa petite-fille, retraitée (Aiscal)**

« **C'est un quartier que j'aime bien, j'ai mes repères.** On a une bibliothèque géniale, entièrement gratuite. Il y a un ciné pas cher, d'art et d'essai ; c'est mon principal loisir. » **Homme seul, au RSA, résident à Robillard (Adoma) en 1999-2000 et depuis 2005 (en chambre puis studio)**

« Finalement, Houlgate, **c'est un endroit stratégique** entre Caen et Honfleur. Je suis en recherche active d'emploi mais Honfleur c'est au bout du monde. Mais là, ça me permet toutes les perspectives. » **Femme seule, séparée, 2 enfants, emménagée récent dans le parc MOI géré par Soliha AIS Normandie**

L'insatisfaction exprimée par certains ménages à l'égard de leur logement, en particulier dans le parc privé en mandat de gestion, trouve principalement sa source dans **l'inadéquation entre leurs attentes et la configuration des logements (superficie, agencement) et /ou dans les difficultés rencontrées avec le voisinage / l'environnement.** Pour ceux-là, l'accès à un logement d'insertion a certes conduit à une amélioration de leurs conditions de logement, mais elle ne relève pas d'un véritable « choix » fondé sur leur vision propre du logement « idéal ».

Certaines personnes qui ont vécu un parcours en hébergement d'urgence semblent avoir des **attentes fortes à l'égard de leur logement « banalisé »** à la sortie de ces structures :

« Idéalement j'aimerais avoir une grande salle à manger séparée avec un petit bar cuisine. Une chambre séparée (ndlr : M. vit actuellement dans un studio). Une salle de bain où on puisse mettre une machine à laver (...). **Pour moi l'appartement est trop petit, j'étouffe là-dedans.** La cuisine est collée à mon lit. Or là je suis en accident de travail, donc je suis souvent là. » **Homme, divorcé, 1 enfant, sortant de prison (Aiscal)**

Dans le diffus, les liens sociaux s'avèrent plus difficiles à établir, ce qui explique le sentiment d'isolement exprimé par certains et les difficultés dont ils font état à s'intégrer dans leur nouveau quartier ou encore à cohabiter avec un voisinage au profil différent du leur.

« Je n'ai pas trop de contacts avec les voisins parce que je ne parle pas français mais il n'y a pas de problème avec eux. (...) **Ici je me sens un peu seul, je n'ai pas de contact avec les voisins, pas de famille, pas d'amis...** » **Homme, marié, 1 enfant, réfugié politique (Aiscal)**

« **Ici ce n'est que des propriétaires dans mon immeuble, il n'y a que 2 locataires.** C'est que des vieux ou des femmes seules. Il y a des jeunes au-dessus qui font du bruit et ils ont voulu faire une pétition mais j'ai refusé, je préfère aller leur parler. (...) Je connais mes voisins, ça se passe très bien. (...) A côté ils parlent peu mais sinon ceux qui ont des chiens on discute beaucoup, ceux qui ont des enfants aussi, ils sont très sympas. Mais en général ce ne sont pas des gens faciles (sauf ceux qui ont des chiens), ils ne sont pas indulgents. Au début j'ai eu des heurts avec une femme du 4^{ème} qui disait qu'elle entendait mon chien pleurer, mais aujourd'hui ça va mieux. » **Femme, retraitée, seule avec sa petite-fille (Aiscal)**

Enfin, certains ménages regrettent de ne pas avoir été maîtres du choix de leur ville et/ou de leur quartier de résidence.

« **Je ne traîne pas dans le quartier, je ne connais pas trop.** Je sais ce qu'il y a mais moi je suis dans mon coin tranquille. Il y a du bordel de temps en temps, des voitures qui crament. J'évite de trop me promener. **Moi je me sens mal ici, en Normandie. Je voudrais être dans le Sud mais on m'a jeté ici.** » *Homme seul, divorcé, 1 enfant (Aiscal)*

« Je suis ici depuis 5 ans avec l'Aiscal. **C'est calme et propre, mais les gens à côté** (ndlr : les propriétaires de l'immeuble voisin) **ce n'est pas terrible.** Mais c'est vivable. (...) Je voulais partir vite, après un mois de foyer pour femmes seules et deux ans dans un appart à eux, mais ça a été long. (...) **Donc j'ai pris le premier appartement qu'on m'a proposé.** » *Femme seule avec 3 enfants, au RSA (Aiscal)*

« **Pour moi, on ne choisit pas le logement, la ville.** (...) France Terre d'Asile à Paris a choisi pour moi Caen, car il y avait de la place. Je ne connaissais personne mais j'ai dit oui. (...) Quand j'ai demandé un logement (ndlr : un logement social), j'ai mis sur le dossier : "on ne choisit pas le quartier". » *Homme, réfugié politique, marié avec 2 enfants, anciennement résident à Robillard (Adoma) avant d'accéder à un logement social et de bénéficier d'un regroupement familial*

En résidence sociale, le cadre semi-collectif est diversement apprécié par les ménages : à l'existence de liens sociaux forts entre les résidents plébiscitée par certains, répondent la promiscuité et les difficultés de cohabitation dénoncées par les autres.

« On n'est jamais seul ici, dans la structure. **Il y a toujours un sourire, un bonjour, 2 ou 3 paroles banales qui peuvent sauver une journée.** C'est hyper sécurisant. » *Homme seul, au RSA, résident à Robillard (Adoma) en 1999-2000 et depuis 2005 (d'abord en chambre puis en studio)*

« En Hlm, on se dit bonjour seulement dans les escaliers ou les ascenseurs. **Ici ça bouge, il y a du monde tout le temps, on se dit bonjour.** (...) Le 24, on est tous invités à la cafeteria pour un grand loto, il y aura des trucs à gagner pour les gamins. Mme S. (ndlr : l'intervenante sociale) me demande parfois si je peux faire un couscous pour une vingtaine de personnes. » *Homme seul, retraité, résident à Robillard (Adoma) depuis 13 ans*

« **Je connais bien mes voisins, ça se passe bien.** On va manger les uns chez les autres. » *Homme seul, 29 ans, réfugié politique, au RSA, résident à Robillard (Adoma) depuis 1 mois et demi (auparavant hébergé au CADA Adoma)*

« **J'ai beaucoup d'amis dans la résidence.** Je viens les voir souvent. » *Homme seul, réfugié politique, en intérim, ancien résident à Robillard (Adoma) désormais logé dans le parc social*

« **Dans 9 m2, on n'a pas la possibilité de ramener des choses, on a vite fait le tour.** On ne pouvait pas respirer. On souffre de la promiscuité, les murs ne sont pas isolés, on partage la cuisine. Et l'hygiène n'est pas géniale : vous dépendez de la crasse des autres. » *Homme seul, , au RSA, résident à Robillard (Adoma) en 1999-2000 et depuis 2005 (d'abord en chambre puis en studio)*

« Vous n'êtes pas seul à faire à manger, aller dans les toilettes et les douches. Il y a 10 personnes par étage. Mes voisins sont avec leurs enfants, ils ont 2 chambres. C'est toujours plein, il y a toujours du monde. **Que voulez-vous, on est obligé d'accepter ça.** Il ne faut pas se mêler. Je n'ai pas beaucoup d'échanges avec mes voisins, mais plutôt avec des gens âgés qui sont là depuis plusieurs années, comme moi. » *Homme seul, retraité, résident à Robillard (Adoma) depuis 13 ans*

3. Des pratiques de gestion et d'accompagnement diversement comprises, mais globalement appréciées par les ménages pour leur caractère sécurisant

Plus encore que les modalités d'orientation et les conditions de fonctionnement du logement d'insertion, les modalités de gestion et d'accompagnement apparaissent inégalement comprises par les ménages :

- **En résidence sociale**, où l'équipe est présente au quotidien sur la structure, **les différents interlocuteurs sont bien connus des ménages**, qui identifient clairement les fonctions de

chacun (responsable de résidence, intervenante sociale, agents d'entretien) et ont facilement recours à eux lorsqu'un problème survient dans le logement comme pour leurs démarches ;

« *J'ai une allocation retraite. C'est Mme S. (ndlr : l'intervenante sociale) qui s'est occupée de ça. Elle sait ce que je gagne. Elle m'a fait une demande pour la mutuelle, je touche 70€ par mois. (...) Mme L. (ndlr : la responsable de la résidence) nous met la quittance de loyer dans la boîte aux lettres, c'est tout. Si quelque chose ne va pas, on descend se plaindre. Il faut faire une demande pour qu'O. (ndlr : un des techniciens en charge de l'entretien de la résidence) puisse venir.* » **Homme seul, retraité, résident à Robillard (Adoma) depuis 13 ans**

« *C'est Mme D. (ndlr : l'intervenante sociale) qui est mon assistante sociale. Quand j'ai besoin, je vais la voir. Elle m'aide pour toutes les démarches : le RSA, le studio, les cours de français... (...) Mme L. (ndlr : la responsable de la résidence), c'est pour payer le loyer, ou s'il y a un problème dans la chambre.* » **Homme seul, 29 ans, arrivé en France en 2013, au RSA, résident à Robillard (Adoma) depuis 1 mois et demi (auparavant hébergé au CADA Adoma)**

- **Dans le parc en mandat de gestion, et plus particulièrement en ce qui concerne le public accueilli par l'Aiscal, la connaissance de l'équipe apparaît plus limitée ;** cela s'explique par le fait que certains professionnels n'interviennent qu'au moment de la signature du bail ou en cas de difficulté liée au logement (qu'elle soit d'ordre technique ou financière) tandis que l'intervenante sociale ne consacre que la moitié de son temps au suivi des ménages ; ces derniers affirment d'ailleurs solliciter l'Aiscal uniquement pour des questions en lien avec leur logement et « en dernier recours » ;

« *A l'Aiscal, il y a une femme qui m'aide, ils se sont occupés des papiers. (...) Ils sont venus une fois chez moi me poser des questions, savoir si j'avais des difficultés... (...) Je n'aime pas déranger les gens avec un petit problème, je ne les contacte que si c'est très important. Ils sont très gentils et ils m'aident beaucoup, surtout quelqu'un comme moi qui ne parle pas français, sans leur aide je ne peux rien faire.* » **Homme, marié, 1 enfant (Aiscal)**

« *Après il y a des problèmes qu'on peut régler avec eux et d'autres non, si c'est un problème de logement ou avec la CAF ils le font mais sinon c'est plus dur. (...) Je ne vois pas ce qu'ils pourraient faire en plus.* » **Homme, 47 ans, divorcé, 1 enfant (Aiscal)**

« *En temps normal, je ne sollicite jamais l'Aiscal. Je les appelle en cas de problème dans l'appartement. Je leur ai demandé si je pouvais faire des travaux, changer les papiers peints.* » **Femme seule avec 3 enfants, au RSA (Aiscal)**

- **La situation des ménages logés dans le parc géré par Soliha est intermédiaire :** bien qu'ils ne la fréquentent pas au quotidien, ils identifient clairement la responsable de Soliha AIS Normandie, qui assure à elle seule de nombreuses fonctions (intervenant dans la sélection des ménages, lors de la signature du bail et de l'entrée dans les lieux, ou encore lorsque des difficultés surviennent) au sein d'une équipe très réduite ; comme pour les ménages logés par l'Aiscal, le public accueil bénéficie cependant d'un réseau social plus étoffé, qui lui permet de ne solliciter que ponctuellement Soliha ;

« *Je vais solliciter un ami plombier pour mettre la machine dans la salle de bain. Je ne suis pas trop chiant, je n'aime pas embêter les gens. Si vraiment il y a un pépin, je vais appeler, mais là ça n'est qu'un problème de robinet.* » **Femme seule avec 3 enfants, au RSA (Soliha AIS Normandie)**

Même s'ils ne les sollicitent que ponctuellement, les ménages s'accordent à louer le **caractère respectueux, bienveillant et sécurisant de la relation établie avec les équipes** qui gèrent leur logement. Compréhension et confiance sont des mots qui reviennent fréquemment dans les discours des ménages. Elles participent pleinement de la sérénité retrouvée qu'ils évoquent, et qui se nourrit d'un équilibre précieux entre autonomie dans le logement et sécurité offerte par l'existence d'une gestion locative adaptée et la présence d'une équipe dédiée et attentive.

« **Le fait d'avoir leur confiance, c'est déjà beaucoup, d'avoir une personne en face qui ne vous dénigre pas. C'est pour ça que je les respecte, je reste correct avec eux.** » *Homme, divorcé, 1 enfant (Aiscal)*

« **La structure me rassure. On s'habitue aux partenaires. Si j'ai un souci, je n'ai pas besoin d'aller très loin. (...)** Cette année, je suis allé voir M. et S. (ndlr : la responsable de la résidence et l'intervenante sociale) car j'étais inquiet pour une personne ici. C'est une chose que je n'aurais jamais pu faire dans le privé. Il y a un vrai lien social qui s'est tissé et c'est rassurant. » *Homme seul, au RSA, résident à Robillard (Adoma) en 1999-2000 et depuis 2005 (en chambre puis studio)*

« Il n'y a rien à dire, ça marche très bien. **On se parle souvent (avec l'intervenante sociale), pas pour les démarches, juste comme ça.** » *Homme seul, retraité, résident à Robillard (Adoma) depuis 13 ans*

« **Elle (ndlr : l'intervenante sociale) a la capacité de comprendre tous les nouveaux gens** qui arrivent. C'est des fois long, mais elle les comprend. » *Homme seul, réfugié politique, au RSA, résident à Robillard (Adoma) depuis 1 mois et demi (auparavant hébergé au CADA Adoma)*

« Mme B. (responsable Soliha AIS Normandie) a été extraordinaire sur la signature du bail, la visite du logement. **Elle est très très humaine, à l'écoute.** (...) Il y a tout un tas d'interlocuteurs qui sont incontournables, mais Mme B. c'est un don du ciel. » *Femme seule, séparée, 2 enfants, emménagé récent dans le parc MOI géré par Soliha AIS Normandie*

« A Soliha, ce sont des personnes très douces, très calmes. **Ça m'a fait du bien de tomber sur des gens qui me comprenaient.** » *Femme seule avec 3 enfants, au RSA (Soliha AIS Normandie)*

Rassurés et confiants, les ménages se disent plus **prompts à accepter voire à solliciter eux-mêmes l'intervention des équipes lorsque des difficultés financières surviennent**, ce qui permet la mise en place d'une solution amiable et rapide, garantie du maintien durable dans les lieux.

« Ils (ndlr : l'Aiscal) m'ont donné un grand coup de main pour tous les papiers. En 2012, ils se déplaçaient à mon domicile quand je ne pouvais pas me déplacer (ndlr : suite à un accident de scooter). **Des fois, j'avais des petits problèmes de loyer et on s'arrangeait pour payer en plusieurs fois.** Ils m'ont appelé quand un versement a été refusé. C'est arrivé qu'une fois, au moment de mon accident, quand j'étais en arrêt maladie, car ça a mis du temps les papiers. (...) **Ça m'a permis de repartir sur des bonnes bases. C'était des gens compréhensifs.** » *Homme seul, au RSA, locataire d'un logement social depuis septembre 2016, précédemment logé par l'Aiscal*

« J'ai perdu mon travail suite à un licenciement. J'ai passé trois mois au chômage pendant lesquels je n'ai pas pu payer mon loyer. (...) Au début, je payais ce que je pouvais à l'Aiscal. Après, on a mis en place un plan d'apurement car c'est passé au tribunal. **Ma plus grosse peur, c'était de devoir quitter mon logement. On m'a bien expliqué.** Une fois que le jugement était passé, ça allait mieux. » *Femme seule avec 3 enfants, au RSA (Aiscal)*

« On a eu un impayé de loyer en janvier ; c'était pour pouvoir payer d'autres choses, car maintenant ils vont vite, EDF et compagnie. Mme B. (ndlr : la responsable de Soliha AIS Normandie) a été super gentille. **On savait que les problèmes allaient arriver donc j'ai appelé dès décembre et on a prévu le rattrapage. On leur doit encore deux fois 50 €. Pour ça ils sont compréhensifs.** » *Couple avec 4 enfants, femme salariée, homme en invalidité (Soliha AIS Normandie)*

« Deux ou trois fois j'ai eu du mal à payer le loyer mais parce qu'un voisin avait piqué l'enveloppe, sinon ça va. Ils (ndlr : l'Aiscal) ont toujours su que je voulais payer, que je faisais tout pour. **Si je suis un peu en retard, ils me font confiance.** » *Homme, divorcé, 1 enfant (Aiscal)*

4. Des parcours personnels dynamisés et un impact très positif sur la vie des familles

Pour les ménages, le logement d'insertion constitue à la fois un filet de sécurité qui évite de « dégringoler » totalement et de se retrouver à la rue, et une opportunité de stabiliser sa situation avant de concevoir de nouveaux projets. Son **effet dynamisant sur le parcours des personnes** est très fréquemment évoqué.

« Il y a eu du changement chez Adoma, avec une forte demande de chambres pour des demandeurs d'asile. On m'a proposé un studio. **De ce jour, ma vie a changé. J'avais l'impression de revivre, des envies de déco, de soleil, de respirer.** Je suis allé à Pôle Emploi, j'ai fait un bilan de compétences, un stage sur la création d'entreprises. J'ai créé mon emploi de promeneur / conteur dans Caen. (...) **Pour moi, avoir un logement ici, c'est une forme de sécurité.** Une vraie sécurité. (...) Je n'ai pas eu de gros souci (ndlr : en termes de gestion du

budget) depuis que je suis ici. Le fait de vous sentir vraiment mieux, vous n'avez pas envie de mettre ça en péril en faisant un achat à la con. » Homme seul, au RSA, résident à Robillard (Adoma) en 1999-2000 et depuis 2005 (en chambre puis en studio)

*« (L'arrivée dans ce logement) ça m'a fait voir que je m'étais bien cassé la figure. J'étais contente de me retrouver dans un truc sympa. **Je suis retombée sur mes pattes.** Ce n'est pas mirobolant par rapport à mes amis, je suis un peu le parent pauvre, mais j'ai eu beaucoup de chance dans mon malheur, c'est très correct. (...) C'est la première fois que je suis locataire, avant j'étais toujours propriétaire. » Femme, seule avec sa petite-fille, retraitée (Aiscal)*

*« **Ça m'a reboosté beaucoup, ça m'a remis la pêche, ça m'a donné un grand coup de main** car je me retrouvais un peu à terre, je n'avais plus rien. » Homme seul, au RSA, locataire d'un logement social depuis septembre 2016 et précédemment logé par l'Aiscal*

Les ménages rencontrés soulignent également **l'impact très positif sur leur vie de famille**, le nouveau logement permettant aux membres de la famille d'être réunis après une séparation, de retrouver des temps de partage tout en ayant chacun son intimité – le logement étant mieux adapté à la configuration familiale, contrairement au foyer par exemple. Plus sereins, les parents constatent un apaisement similaire chez leurs enfants, qui ont désormais de la place (et l'esprit libre) pour jouer, travailler ou se reposer.

*« Mme B. (ndlr : la responsable de Soliha AIS Normandie) **nous a permis de nous retrouver, avec les enfants, de repartir à zéro.** (...) Logiquement, je peux retrouver mes droits et mes enfants, j'ai les allocations même si ce n'est pas grand-chose, je vais retravailler. Mais ce qu'il faut (pour ça) c'est un logement correct. (...) C'est une renaissance. » Femme seule, séparée, 2 enfants, emménagé récent dans le parc MOI géré par Soliha AIS Normandie.*

*« Je suis chez moi, avec mes enfants. **On a repris une vie normale.** Eux ils sont plus posés, plus calmes. Dès que je suis rentrée dans l'appartement, aussitôt je me suis sentie bien. Mon fils hyperactif, il joue dans sa chambre, ce qu'il ne faisait jamais avant même chez son père. Moi aussi je suis moins énervée, ça me pose, ça me coupe du monde. Je ne suis pas angoissée. C'est mon petit nid, je suis super bien. » Femme seule avec 3 enfants, au RSA (Soliha AIS Normandie)*

*« Cette maison, j'en parle encore avec nostalgie. **On s'est reconstruites avec mes deux filles.** Quand on a une famille qui se sépare, ça permet une reconstruction. Ça sert de racine. C'est important, le logement. » Femme seule avec 2 enfants, salariée, propriétaire depuis six mois d'un logement privé après avoir été logée par Soliha AIS Normandie pendant de nombreuses années*

Pour les ménages ayant connu un parcours chaotique, **le premier pas vers une autonomie retrouvée ou nouvelle permis par l'accès à un logement d'insertion est cependant source d'inquiétude.** Il entraîne parfois d'importantes restrictions budgétaires sur les sorties et les vacances, mais aussi sur la nourriture, l'habillement et l'énergie, qui peuvent contribuer à accroître la difficulté à s'intégrer dans son environnement (voisinage, quartier) et le sentiment d'isolement.

*« Ce qui a changé par rapport au foyer, à la prison, à l'appartement du Calvaire Saint Pierre, c'est la liberté. Avant j'étais dans un appartement surveillé, une assistante sociale ou le directeur pouvaient débarquer. Ici je peux avoir de l'alcool, du shit... personne ne va venir m'emmerder. Mais **j'avais peur de ne pas y arriver, franchement.** » Homme, divorcé, 1 enfant (Aiscal)*

*« La CAF me donne 470€, je paie tout avec ça. Je ne fume pas, je ne bois pas et je mange de la nourriture très simple. **Avant d'avoir un travail, je ne peux pas dépenser plus que ça.** J'ai des amis qui vivent à Paris mais c'est difficile pour moi de payer le billet de train. Je ne peux pas non plus appeler souvent ma famille qui est en Inde. Je ne peux pas acheter de nouveaux habits. » Homme, marié, 1 enfant, réfugié politique (Aiscal)*

*« **Je ne peux pas me permettre de partir en vacances.** J'ai dû faire réparer ma voiture, ça m'a coûté 1000€. J'essaie de me retrouver un petit CDD de quelques heures par jour, en comptabilité, mais ce n'est pas évident en ce moment. Je suis à découvert, ma banque m'emmerde un peu. (...) Ici on a le chauffage par le sol et des radiateurs supplémentaires mais je ne les allume pas, ça se ressent tout de suite sur la facture sinon. Je paie très cher EDF, je n'ai plus droit aux réductions comme avant ma retraite. » Femme, seule avec sa petite-fille, retraitée (Aiscal)*

« Tant que je paie ça va mais si je veux m'acheter un nouveau blouson... (...) **Je ne peux pas me permettre de sortir.** Si je prends 4 cafés dans le mois je ne peux plus payer mon tabac après. Je suis vraiment juste, je compte tout dans le mois. » **Homme, divorcé, 1 enfant (Aiscal)**

S'ils expriment le souhait de poursuivre leur parcours résidentiel, notamment dans le but de changer de territoire et/ou d'environnement, les ménages rencontrés témoignent cependant du faible espoir de voir leurs aspirations en la matière se concrétiser un jour, en raison des conditions et difficultés d'accès au logement. **La situation au regard de l'emploi et le niveau de ressources constituent les principaux obstacles identifiés par les ménages dans la réalisation de leurs projets résidentiels.** Déjà contraints de contrôler étroitement leurs dépenses, certains se disent très inquiets à la perspective de devoir faire face à un loyer plus élevé, à l'ensemble des charges afférentes au logement ainsi qu'aux frais liés au déménagement (abonnement Internet, factures d'énergie, achat de meubles, location d'un véhicule le cas échéant, etc.), et ne l'envisagent ni à court ni à moyen terme.

« La seule raison qui fait que j'aimerais déménager, c'est pour trouver un travail. (...) Ici j'ai essayé plein de fois et je n'ai rien trouvé. (...) **Pour le travail, j'aimerais vivre dans une ville plus grande,** pour avoir accès à plus d'opportunités. C'est très important pour moi d'avoir un travail et ici c'est difficile. (...) Mais si je vais ailleurs je perds tout ce que j'ai ici. (...) Je ne sais pas encore si je vais quitter cet appartement. Je l'aime bien. Si je trouve un travail, je resterai ici. Sinon je partirai à Paris. » **Homme, marié, 1 enfant (Aiscal)**

« Normalement je suis censée rester ici. Mais on en a un peu marre du temps avec ma petite-fille, et moi j'ai des amis dans le Sud de la France et **j'aimerais bien me retrouver une petite maison** pour que mes chiens puissent sortir. Mais sans l'aide d'une association, **ce n'est pas possible avec ma petite retraite.** » **Femme, seule avec sa petite-fille, retraitée (Aiscal)**

« **Je voudrais bouger mais tant que je n'aurai pas un stage, un travail ou quelques heures d'intérim, je ne pourrai pas.** Déjà là c'est juste, il ne me reste pas grand-chose pour tout payer. » **Homme, divorcé, 1 enfant (Aiscal)**

« Quand j'avais une chambre, j'avais le sentiment que c'était provisoire. En revanche, le studio, ce n'est pas provisoire, c'est presque résidentiel : on ne campe pas, on n'est pas dans l'attente. **Pour l'instant, je n'envisage pas de partir, car prendre un logement ça représente un vrai danger pour moi.** Il faut acheter des meubles. On n'obtient pas de crédit avec un RSA. On ne peut pas mettre d'argent de côté. Il faut payer le déménagement, l'installation et l'abonnement électricité, Internet, le gaz peut-être. Il faut avoir les reins solides. » **Homme seul, au RSA, résident à Robillard (Adoma) en 1999-2000 et depuis 2005 (d'abord en chambre puis en studio)**

Au-delà des difficultés financières qu'ils anticipent, **les ménages sont conscients de l'insuffisance de l'offre de logements accessibles** sur le territoire de l'agglomération caennaise, aussi bien dans le parc public que dans le parc privé, en particulier pour les personnes seules (studio et T2) et les familles nombreuses (grands logements).

« **J'ai mis 5 ans à avoir un logement de Caen-La-Mer Habitat.** (...) Ils (ndlr : le bailleur) m'ont dit que je n'étais pas prioritaire, car je n'étais pas dehors, j'avais un logement. » **Homme seul, au RSA, locataire d'un logement social depuis septembre 2016, précédemment logé par l'Aiscal**

« Ils (ndlr : les bailleurs sociaux) disent qu'il n'y a pas assez de grands logements. Il y a beaucoup de demandes. » **Femme seule avec 3 enfants, au RSA (Aiscal)**

« Ça fait 9 ans qu'on est ici. Pour moi, il n'y a pas mieux pour l'instant, avec encore 4 enfants à la maison. (...) **Le privé, vu les montants des loyers, on ne pourrait pas.** » **Couple avec 4 enfants, femme salariée, homme en invalidité (Soliha AIS Normandie)**

Enfin, deux types de profils représentés en résidence sociale se distinguent par une absence de projet résidentiel à court ou moyen terme : les hommes seuls âgés, anciens migrants économiques désormais retraités, et les migrants récents, qui se trouvent au début de leur parcours d'insertion.

« **Je peux trouver ailleurs, mais pour quelle raison ?** Je n'ai personne de ma famille ici (ndlr : à Caen). Je préfère payer 200 euros et des poussières que de prendre un logement dans les Hlm, où il faut payer l'électricité, le gaz, les charges, etc. (...) Les hlm, ce n'est pas la peine, c'est la ruine. Il ne reste plus rien, après, avec les

charges... (...) A l'âge que j'ai, il n'y a rien à espérer ailleurs. On est bien là, c'est propre, on a une femme de ménage qui fait tout, il y a du personnel. » **Homme seul, retraité, résident à Robillard (Adoma) depuis 13 ans**

« **Je pense que je vais rester ici. J'ai un ami qui est resté dans une autre maison, il payait l'électricité, l'eau, le gaz... Ici (ndlr : à la résidence) c'est presque gratuit. Sinon c'est trop cher, même si je trouve un travail. Je suis bien ici, je suis à proximité des transports (le bus, le tram), pour aller dans le centre (de Caen), aller à l'université pour mes cours de français le soir, rendre visite à mon ami...** » **Homme seul, réfugié politique (Soudan), au RSA, résident à Robillard (Adoma) depuis 1 mois et demi (auparavant hébergé au Cada Adoma)**

Remerciements

Nous tenons à remercier pour leur participation, les personnes (professionnels des réseaux, partenaires, bénévoles et locataires) interrogées dans le cadre de ce travail.

Pour les Acteurs du logement d'insertion

- **Marie-Laure Jean**, directrice de l'Aiscal, **Marion Broggi**, conseillère logement au sein de l'Aiscal et les locataires ayant accepté d'être interviewés ;
- **Hervé Girard**, directeur de SOLIHA AIS Normandie, **Frédérique Barrier**, responsable du service gestion locative, **Aurélié Brouillard**, conseillère en économie sociale et familiale et les locataires ayant accepté d'être interviewés ;
- **Martine Langlois**, responsable de la résidence Robillard (Adoma), **Sophie Debarre**, intervenante sociale au sein de la résidence (UDAF du Calvados) et les résidents ayant accepté d'être interviewés.

Pour les partenaires

- **Odile Lodeho**, chargée de mission, pôle politiques sociales du logement et de l'habitat au sein de la Direction départementale de la Cohésion sociale ;
- **Monique Demaris**, service logement au sein de la Direction de l'insertion et du logement au Conseil départemental du Calvados ;
- **Fabienne Roger**, Chef du service Habitat au sein de la Communauté d'agglomérations de Caen-la-Mer ;
- **Magalie Lecanu**, directrice du Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes
- **Magalie Lesueur**, directrice du secteur insertion au sein de l'Association des Amis de Jean Bosco (SIAO), **Romy Gallet**, cheffe de service du SIAO -secteur Insertion ;
- **Béatrice Delmotte**, Conseillère thématique logement/ habitat au sein de la Caisse d'allocation familiales du Calvados ;
- **Pierre de Poncins**, maire du Crépon ;
- **Mireille Lefavre**, Présidente d'Habitat et Humanisme Calvados.

Etude réalisée par Juliette Baronnet, Alice Best et Clémence Petit du cabinet FORs.