




Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DES SPORTS,  
DE LA JEUNESSE,  
DE L'ÉDUCATION  
POPULAIRE ET DE  
LA VIE ASSOCIATIVE

**FEJ**

FONDS  
D'EXPÉRIMENTATION  
POUR LA  
JEUNESSE



# « LA CONCERTATION POUR FACILITER L'ACCES DES JEUNES AU PARC SOCIAL »

## RAPPORT D'ÉVALUATION POUR COPAS – BINH DÔ-COULOT



Ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation populaire et de la Vie associative  
Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse  
95 avenue de France – 75650 Paris cedex 13  
[www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse](http://www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse)



---

Cette évaluation a été financée par le Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse dans le cadre de l'appel à projets n°AP2 lancé en 2009 par le Ministère chargé de la jeunesse.

Le fonds d'expérimentation est destiné à favoriser la réussite scolaire des élèves et améliorer l'insertion sociale et professionnelle des jeunes de moins de vingt-cinq ans. Il a pour ambition de tester de nouvelles politiques de jeunesse grâce à la méthodologie de l'expérimentation sociale. A cette fin, il impulse et soutient des initiatives innovantes, sur différents territoires et selon des modalités variables et rigoureusement évaluées. Les conclusions des évaluations externes guideront les réflexions nationales et locales sur de possibles généralisations ou extensions de dispositifs à d'autres territoires.

Les résultats de cette étude n'engagent que leurs auteurs, et ne sauraient en aucun cas engager le Ministère.

Ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation populaire et de la Vie associative  
Direction de la Jeunesse, de l'Éducation populaire et de la Vie associative

Mission d'animation du Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse  
95, avenue de France 75 650 Paris Cedex 13  
Téléphone : 01 40 45 93 22  
<http://www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse>

Pour plus d'informations sur le déroulement du projet, vous pouvez consulter sur le site [www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse](http://www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse) la note de restitution finale soumise au FEJ par le porteur de projet.

# FICHE SYNTHÉTIQUE



Intitulé du projet

*La concertation pour faciliter l'accès des jeunes au parc social*

Sous-titre

Structure porteuse du projet

**Mission locale de Tourcoing – Vallée de la Lys**

Nom et Prénom de la personne en charge du projet, Fonction dans la structure

**Yann LERICHE - Responsable du CLLAJ/Service Logement**

Structure porteuse de l'évaluation

**COPAS**

Nom et Prénom de la personne en charge de l'évaluation, Fonction dans la structure

**Binh DÔ-COULOT, Consultante**

Durée d'expérimentation :

**2010/2012**

Date de remise du rapport d'évaluation : **04/04/2013**

## RÉSUMÉ (UNE PAGE MAXIMUM)



La Mission locale de Tourcoing expérimente depuis 2006 un dispositif de concertation et de positionnement de jeunes dans le parc social, au sein d'une Commission Logement, qui réunit les bailleurs, acteurs du Logement intermédiaire et Services logements.

L'expérimentation menée dans le cadre du FEJ visait :

- √ stabiliser et améliorer le fonctionnement de cette action toute récente,
- √ ainsi qu'à expérimenter en parallèle, 3 actions visant toutes à améliorer l'accompagnement et l'accès des jeunes au logement : par un atelier de recherche logement, par une présence de proximité (permanences logement), et par l'ouverture de logements-passerelles, destinés à toucher un public en insertion professionnelle mais dont la fragilité de la situation et/ou des revenus ne favorisait pas leur prise en compte de leur demande par les bailleurs dans le droit commun. Chacune de ces 3 expériences était menée avec des partenaires du territoire.

L'ensemble de ces actions a été mené sur 3 ans.

- Il a permis la pérennisation de la Commission Logement, avec une mobilisation toujours aussi forte des bailleurs et acteurs du logement du territoire. On peut penser que l'action de cette Commission a contribué à maintenir, voire à renforcer l'attention portée au public Jeunes, parmi les publics prioritaires de la politique de Logement, que ce soit à l'échelle de la Vallée de la Lys, voire même de la métropole lilloise.
- Les 3 autres actions expérimentales, si elles ont connu des fortunes diverses, ont permis au Service Logement, transformé en CLLAJ sur la période, de tester différents outils à proposer aux jeunes, dans leur accès au logement. Elles apportent des enseignements sur les modalités d'accompagnement (en réponse aux besoins des jeunes).
- En termes de visibilité : une enquête menée auprès de l'ensemble des jeunes usagers du CLLAJ en 2011 et 2012 a permis de mettre en exergue la qualité de service et d'écoute proposée par le CLLAJ, même si des efforts de clarification restent à faire pour expliciter les suites du premier rendez-vous.  
L'enquête menée auprès des référents Jeunesse du territoire, relais potentiels pour le CLLAJ montre que le service est repéré, mais méconnu dans le détail des services proposés. Un effort de maillage de proximité, pour optimiser l'action du CLLAJ serait à prévoir.

Cette expérimentation trouvera ses suites, par la pérennisation de la Commission logement et par la poursuite de réflexions partenariales, notamment autour des formes atypiques de logement : co-location, accès accompagné au parc privé, logements-passerelles...

Le travail d'évaluation a porté sur 2 axes :

- l'évaluation du partenariat élargi : fonctionnement de la Commission, évolution du partenariat institutionnel, visibilité du CLLAJ sur le territoire
- L'évaluation du travail mené auprès des jeunes

# NOTE DE SYNTHÈSE (6 PAGES MAXIMUM)



## 1/ L'expérimentation

Au-delà de l'action classique d'un CLLAJ, l'expérimentation porte sur les actions suivantes :

- **l'approfondissement de l'expérimentation menée sous le titre de « Pré-commission logement »,** qui consiste en une commission mensuelle, animée et coordonnée par l'équipe du CLLAJ, réunissant bailleurs, structures d'hébergement et Service logement des communes du territoire, destinée à **positionner des jeunes, en insertion professionnelle, sur des logements du parc social et privé.**

L'approfondissement porte sur :

- o le contenu des travaux menés : mise en place d'échanges de pratiques, mensualisation de la commission,
  - o élargissement des partenaires présents,
  - o élargissement du public cible, jusqu'à 30 ans (au lieu de 26 jusqu'alors)
- La **mise en place, sous une forme expérimentale, de 3 actions nouvelles,** jusqu'alors non menées :
    - o mise en place d'un **atelier-logement** pour les jeunes à la recherche d'un logement en partenariat avec le GRAAL
    - o création de **logements-tremplins**, avec le PACT Lille Métropole
    - o **l'élargissement de l'action sur site du CLLAJ** sur l'ensemble du territoire de la Vallée de la Lys

## 2/ L'évaluation

Le travail d'évaluation a porté sur 2 axes :

- l'évaluation du partenariat élargi : fonctionnement de la Commission, évolution du partenariat institutionnel, visibilité du CLLAJ sur le territoire
- L'évaluation du travail mené auprès des jeunes

Les modalités de travail :

en moyenne 10 jours-consultants ont été financés pour cette évaluation.

### ◆ **Axe 1 : Evaluation du partenariat élargi**

**Les attentes des partenaires institutionnels :** Analyse et attentes des principaux partenaires institutionnels :

- o *En année 1 : les partenaires financeurs :*  
le CG59 (Direction Logement Tourcoing/Roubaix) et la Ville de Tourcoing (Elu logement).
- o *En année 2 / les Villes où s'implante le CLLAJ :*  
Services Jeunesse et Logement des communes d'Halluin et Comines
- o *En fin de chaque année :*
  - **Entretien individuel avec la Direction de la Mission locale :** chaque année, en fin d'exercice : retour sur l'année écoulée, perspectives sur

l'année suivantes avec rappel des objectifs et des axes de l'expérimentation

- **Restitution en Comité de pilotage**, en présence de l'ensemble des communes adhérentes, partenaires institutionnels et organismes partenaires du CLLAJ.

Présentation de l'évaluation, préconisations, et prise en compte des échanges entre les participants.

√ **Le fonctionnement et l'impact de la pré-commission :**

- *Observation de 2 réunions de pré-commission par an*
- *Questionnement des participants de la pré-commission :*
  - Questionnement évaluatif initial détaillé auprès de chaque participant de la pré-commission (entretien individuel) : retour sur les années de démarrage de la pré-commission + perspectives et attentes pour les années de l'expérimentation à venir
  - Questionnement collectif de l'ensemble des partenaires en fin d'année 2 : en entretien collectif, animation des échanges
  - Questionnement collectif de l'ensemble des participants en fin de projet : questionnaire individuel.

√ **L'impact du passage en CLLAJ : visibilité et connaissance de l'action du CLLAJ par les partenaires du réseau :**

- *Visibilité et connaissance en interne :*
  - Entretien collectif auprès de l'ensemble des conseillers de la Mission locale, pour mesurer leur degré de connaissance de l'action du CLLAJ/Service logement et analyser les articulations existantes, au bénéfice du service rendu aux jeunes
  - Année 2 : Questionnement individuel et à distance des conseillers proposant des permanences de la Mission locale sur les 2 communes concernées par l'expérimentation d'implantation du CLLAJ : Halluin et Comines, pour mesurer avec eux les articulations effectives et l'impact de ce nouveau service en termes d'accompagnement des jeunes vers le logement.
- *Visibilité externe : Enquête par questionnaire individuel (RV téléphoniques) avec les référents jeunesse du territoire sur les communes de la Vallée de la Lys en fin d'année 3 : animateurs Jeunesse, MJC, centres sociaux, BIJ, club de prévention AAPI de Tourcoing, résidence sociale...*

◆ **Axe 2 : Évaluation du travail mené auprès des jeunes**

√ **En année 1 : Zoom sur l'atelier Logement mené avec le GRAAL :** Observation d'une séance d'atelier. Entretiens individuels « sur le flux » avec des jeunes en sortie d'atelier

√ **Année 2 : Zoom sur les logements-passerelles :** Entretiens avec les jeunes positionnés lors de l'ouverture des logements.

√ **Année 3 :**

- Enquête téléphonique élargie auprès de l'ensemble des usagers du CLLAJ en 2011/2012 : à partir d'un fichier de 1600 jeunes – 200 répondants. l'enquête porte à la fois sur la qualité du service rendu par le CLLAJ (accueil, pertinence d'action, plus-value) et sa visibilité.
- Entretiens individuels avec des jeunes des logements passerelles au bout de 9 mois : portant sur la plus-value du dispositif et la pertinence d'un double-accompagnement ML/PACT

- L'enquête menée auprès des référents Jeunesse (voir paragraphe précédent), portait également sur la qualité du service rendu aux jeunes et la plus-value apportée par le CLLAJ sur le territoire.

### **Les résultats de l'expérimentation**

#### √ **Pour les publics Jeunes usagers du CLLAJ :**

- Le questionnaire réalisé auprès des usagers 2011/2012 montre les éléments suivants :
- Le CLLAJ propose un accueil et une écoute de qualité
- Les services sont pertinents et apporte une plus-value de service aux jeunes sur la question du logement
- Le CLLAJ cagnerait à clarifier ses modalités de suivi et d'accompagnement des jeunes, seul point visible d'insatisfaction des répondants même s'il reste très faible.

#### √ **La Commission Logement :** a continué à fonctionner, en améliorant son action, en adaptant ces critères d'entrée et en agrandissant son cercle de participants.

##### **80 jeunes en moyenne intègrent le parc social par l'action de cette commission.**

Elle est un outil mobilisateur, pertinent et efficace, qui va être pérennisé, et qui est un outil majeur de la valorisation de la priorité de publics Jeunes dans la politique Logement sur le territoire de la Vallée de La Lys, mais aussi de la métropole lilloise, avec une intégration du CA de la CMAO de Lille et la prise en compte de cette problématique dans l'accord-cadre récent, signé à l'échelle de la métropole.

#### √ **Les 3 actions expérimentales**

- **L'atelier de recherche Logement**, mené avec le GRAAL a fonctionné, avec des adaptations successives de son fonctionnement. La « bonne » formule n'a pas encore été trouvée, mais l'atelier a recentré son fonctionnement sur la recherche dans le logement privé, ce qui semble pertinent, mais nécessitera un élargissement des acteurs concernés afin de mutualiser les moyens et renforcer ainsi le volet « prospection et relations » avec les propriétaires.
- **L'extension de l'action sur les territoires**, via des permanences de proximité a fonctionné dans la commune d'Halluin grâce à une dynamique positive impulsée par el Maire et l'ouverture sur la période, d'une résidence sociale Jeunes. La dynamique est moins bonne à Comines où la permanence a été suspendue dans sa 2<sup>ème</sup> année de fonctionnement. Cet axe de l'expérimentation aurait été optimisé avec une relance de la mobilisation des partenaires et l'implication des petites communes alentours. Cette action reste en cours d'expérimentation, sous une forme élargie à l'ensemble de l'action menée par la Mission locale depuis janvier 2013, dans le cadre de la refonte de son accueil des jeunes.
- **Les logements-passerelles** ont été ouverts en 2012. Toutes les phases du projet ont été co-construites par l'équipe du CLLAJ et le bailleur, le PACT. L'expérimentation apporté à la fois sur la réalisation des outils de repérage et d'admission, et la proposition d'un accompagnement, adapté au public locataire. La formule adoptée, qui est celle d'un double-accompagnement, socioprofessionnel par un référent Mission locale et social/logement par un référent du PACT, semble être approprié, et il est apprécié des jeunes.  
A préciser que l'expérimentation apporte également des enseignement sur la dimension collective du projet (la vie collective avec ses richesses et difficultés, la nécessité de médiation...)

Ces logements proposent bien une offre complémentaire à l'existant, notamment en termes de types de situations prises en charge et d'accompagnement renforcé et complémentaire.

Ces logements vont être pérennisés, et ce projet a ouvert d'autres perspectives de collaboration, toujours autour de l'offre de logement intermédiaire, entre le PACT et la Mission locale

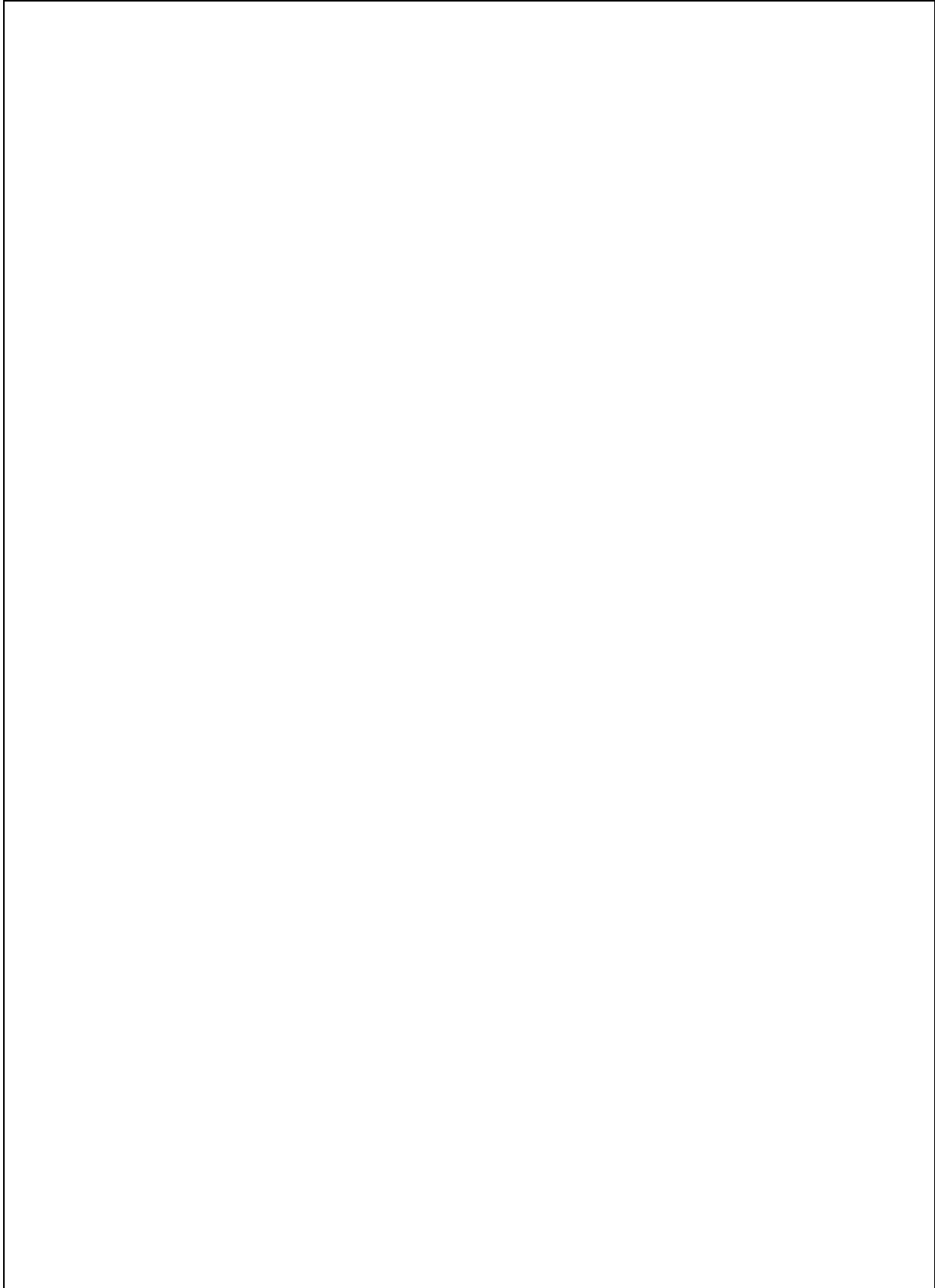
### **En termes de capitalisation/transfert**

La Commission Logement est un outil qui peut être transféré sur d'autres territoires, selon des leviers qui ont été analysés lors de l'évaluation et qui portent notamment sur la phase amont de la mise en place (volonté institutionnelle, construction d'un argumentaire contextualisé sur la question du logement des jeunes) et la dynamique d'animation, avec une co-construction pour favoriser la confiance mutuelle, condition sine qua none à la transparence nécessaire pour le traitement collectif des situations à positionner dans le parc social.

L'évaluation a également, pour chaque action évaluée, proposé des préconisations et repéré les éléments utiles à la capitalisation de ces expériences.

En conclusion, l'expérimentation a permis au CLLAJ d'être mis en œuvre sur la base d'actions et d'outils diversifiés, favorisant et renforçant la concertation inter partenariale, au bénéfice du service rendu aux jeunes en termes d'accompagnement au logement.







## PLAN DU RAPPORT

<b>INTRODUCTION GENERALE.....</b>	<b>12</b>
<b>L'expérimentation .....</b>	<b>12</b>
1.1 Objectifs du projet et nature de l'action expérimentée.....	12
<b>Objectifs et modalités de l'évaluation.....</b>	<b>13</b>
1.2 Problématique et méthodologie mise en œuvre.....	13
1.3 Les modalités de travail .....	14
1.4 Les Indicateurs d'évaluation utilisés .....	15
1.5 Comparabilité du groupe bénéficiaire et d'un éventuel groupe témoin ?.....	15
1.6 Données qualitatives .....	16
<b>Enseignements de politique publique.....</b>	<b>18</b>
<b>Résultats de l'évaluation : Les publics touchés par l'expérimentation .....</b>	<b>18</b>
1.7 Les publics Jeunes bénéficiaires de l'expérimentation .....	18
1.8 Les professionnels bénéficiaires de l'expérimentation : les membres de la pré-commission.....	22
<b>Bilan et évaluation des actions expérimentées.....</b>	<b>24</b>
1.9 Expérimentation principale : Poursuivre l'expérimentation d'un dispositif partenarial d'accès des jeunes au parc social : la pré-commission logement .....	24
1.10 Action expérimentale complémentaire n° 1 : Elargir l'accueil des jeunes sur la Vallée de la Lys 25	
1.11 Action expérimentale complémentaire n° 2 : mise en place d'un Atelier Recherche Logement, en partenariat avec le GRAAL.....	27
1.12 Action expérimentale complémentaire n° 3 : Créer des logements-passerelles, en partenariat avec le PACT Lille Métropole.....	28
<b>Effets de l'expérimentation .....</b>	<b>31</b>
1.13 Par l'action de la pré-commission et du CLLAJ :.....	31
1.14 Par l'atelier-logement et le CLLAJ.....	31
1.15 Par l'implantation sur les communes .....	32
1.16 Par les logements passerelles .....	32
1.17 Gouvernance et coordinations d'acteurs.....	32
<b>Conclusion de la partie et mise en perspective.....</b>	<b>32</b>
<b>Validité externe des résultats et perspectives de généralisation/essaimage .....</b>	<b>34</b>
<b>Caractère expérimental du dispositif évalué.....</b>	<b>34</b>
1.18 Les éléments porteurs de cette expérimentation, leviers éventuels en cas de transfert	34
1.19 Transférabilité du dispositif.....	35
<b>CONCLUSION GENERALE .....</b>	<b>36</b>
<b>ANNEXE : Traitement du questionnaire usagers du CLLAJ 2011-2012 .....</b>	<b>39</b>
Présentation de l'échantillon de répondants.....	40

# RAPPORT D'ÉVALUATION



# INTRODUCTION GENERALE

## L'expérimentation

---

### 1.1 Objectifs du projet et nature de l'action expérimentée

#### ◆ Objectifs du projet

Il s'agit d'expérimenter des actions permettant au Service logement de la Mission locale de Tourcoing, passé en CLLAJ depuis 2010, ainsi qu'à ses partenaires du réseau, de faciliter l'accès au logement des jeunes de la vallée de la Lys.

Les objectifs sont les suivants:

- √ Favoriser l'accès au parc social des jeunes (18-30 ans) de notre territoire
- √ Leur permettre une prise d'autonomie facilitée et sécurisée
- √ Mieux travailler ensemble sur la fluidité des parcours résidentiels

#### ◆ L'action expérimentée

Au-delà de l'action classique d'un CLLAJ, l'expérimentation porte sur les actions suivantes :

- **l'approfondissement de l'expérimentation menée sous le titre de « Pré-commission logement »**, qui consiste en une commission mensuelle, animée et coordonnée par l'équipe du CLLAJ, réunissant bailleurs, structures d'hébergement et Service logement des communes du territoire, destinée à **positionner des jeunes, en insertion professionnelle, sur des logements du parc social et privé.**

L'approfondissement porte sur :

- o le contenu des travaux menés : mise en place d'échanges de pratiques, mensualisation de la commission,
  - o élargissement des partenaires présents,
  - o élargissement du public cible, jusqu'à 30 ans (au lieu de 26 jusqu'alors)
- La **mise en place, sous une forme expérimentale, de 3 actions nouvelles**, jusqu'alors non menées :
    - o mise en place d'un **atelier-logement** pour les jeunes à la recherche d'un logement en partenariat avec le GRAAL
    - o création de **logements-tremplins**, avec le PACT Lille Métropole
    - o **l'élargissement de l'action sur site du CLLAJ** sur l'ensemble du territoire de la Vallée de la Lys

Ce projet entendait donc renforcer le dispositif existant en le rendant plus performant et ouvert à tous.

En tant que CLLAJ intégré à une Mission locale de grande taille, l'équipe argumentait la démarche innovante de cette action dans le sens où :

- il permettait à tous les acteurs de se rencontrer en un même lieu, lieu qui reçoit par ailleurs le plus large public jeune.
- Il concrétisait de façon opérationnelle le lien entre l'insertion professionnelle et l'insertion par le logement est le cœur du dispositif.
- le logement n'était pas obligatoirement le cœur de métier des Missions Locales. Sur les 27 structures du Nord Pas de Calais, seules 3 étaient en 2010, réellement investies par la problématique logement.

### ◆ Influence éventuelle de l'évaluateur dans la conception et la conduite du projet

Le rôle de l'évaluation, sur une expérimentation de 3 ans, portant sur des objets spécifiques de l'action du CLLAJ, a permis de recadrer régulièrement l'équipe du CLLAJ et la Direction de la Mission locale dans une dynamique d'expérimentation : au-delà de l'action « quotidienne » du CLLAJ, il s'agissait de rappeler le contenu des actions à expérimenter, d'en rappeler les objectifs, pour en favoriser la réalisation, dans le cadre expérimental prévu.

Ainsi, ces piqûres de rappel ont notamment porté sur :

- le maintien de l'attention portée à l'axe « inscription de la présence du CLLAJ sur les communes du territoire » (hors Tourcoing)
- le rappel régulier aux membres de la pré-commission - Logement de maintenir une veille et un regard sur l'expérimentation « pré-commission » : comment en améliorer le fonctionnement ? quel regard porté sur l'action collective et individuelle de chaque participant et de son institution ? quelles perspectives d'amélioration de la qualité du suivi des situations des jeunes, pour favoriser encore davantage leur accès au logement ?

## Objectifs et modalités de l'évaluation

---

### 1.2 Problématique et méthodologie mise en œuvre

#### ◆ Rappel des objectifs de l'évaluation

Les objectifs initiaux de l'évaluation étaient les suivants :

- √ **Evaluer le partenariat élargi :**
  - modalités de mise en place et de fonctionnement des instances partenariales (groupe de pilotage, comité d'éthique)
  - modalités de fonctionnement de la commission (avec bailleurs et structures de logement temporaire type CHRS et FJT)
  - modalités d'articulation avec les opérateurs FSL
- √ **Evaluer le travail mené auprès des jeunes**

- dans le cadre des Atelier de recherche de logement : modalités, effets sur les jeunes, suites données
- dans le cadre de l'accompagnement du parcours résidentiel : nature des problèmes traités, réponses apportés, effets
- Evaluer les effets du dispositif en matière d'accès *effectif* au logement et de *maintien* dans le logement

### 1.3 Les modalités de travail

#### ◆ Axe 1 : Evaluation du partenariat élargi

- √ **Les attentes des partenaires institutionnels** : Analyse et attentes des principaux partenaires institutionnels :
  - *En année 1 : les partenaires financeurs* : le CG59 (Direction Logement Tourcoing/Roubaix) et la Ville de Tourcoing (Elu logement).
  - *En année 2 / les Villes où s'implante le CLLAJ* : Services Jeunesse et Logement des communes d'Halluin et Comines
  - *En fin de chaque année* :
    - **Entretien individuel avec la Direction de la Mission locale** : chaque année, en fin d'exercice : retour sur l'année écoulée, perspectives sur l'année suivantes avec rappel des objectifs et des axes de l'expérimentation
    - **Restitution en Comité de pilotage**, en présence de l'ensemble des communes adhérentes, partenaires institutionnels et organismes partenaires du CLLAJ. Présentation de l'évaluation, préconisations, et prise en compte des échanges entre les participants.
- √ **Le fonctionnement et l'impact de la pré-commission** :
  - *Observation de 2 réunions de pré-commission par an*
  - *Questionnement des participants de la pré-commission* :
    - Questionnement évaluatif initial détaillé auprès de chaque participant de la pré-commission (entretien individuel) : retour sur les années de démarrage de la pré-commission + perspectives et attentes pour les années de l'expérimentation à venir
    - Questionnement collectif de l'ensemble des partenaires en fin d'année 2 : en entretien collectif, animation des échanges
    - Questionnement collectif de l'ensemble des participants en fin de projet : questionnaire individuel.
- √ **L'impact du passage en CLLAJ : visibilité et connaissance de l'action du CLLAJ par les partenaires du réseau** :
  - *Visibilité et connaissance en interne* :
    - Entretien collectif auprès de l'ensemble des conseillers de la Mission locale, pour mesurer leur degré de connaissance de l'action du CLLAJ/Service logement et analyser les articulations existantes, au bénéfice du service rendu aux jeunes
    - Année 2 : Questionnement individuel et à distance des conseillers proposant des permanences de la Mission locale sur les 2 communes concernées par l'expérimentation d'implantation du CLLAJ : Halluin et Comines, pour mesurer avec eux les articulations effectives et l'impact de ce nouveau service en termes d'accompagnement des jeunes vers le logement.

- *Visibilité externe : Enquête par questionnaire individuel (RV téléphoniques) avec les référents jeunesse du territoire sur les communes de la Vallée de la Lys en fin d'année 3 : animateurs Jeunesse, MJC, centres sociaux, BIJ, club de prévention AAPI de Tourcoing, résidence sociale...*

## ◆ **Axe 2 : Évaluation du travail mené auprès des jeunes**

- √ **En année 1 : Zoom sur l'atelier Logement mené avec le GRAAL :** Observation d'une séance d'atelier. Entretiens individuels « sur le flux » avec des jeunes en sortie d'atelier
- √ **Année 2 : Zoom sur les logements-passerelles :** Entretiens avec les jeunes positionnés lors de l'ouverture des logements.
- √ **Année 3 :**
  - Enquête téléphonique élargie auprès de l'ensemble des usagers du CLLAJ en 2011/2012 : à partir d'un fichier de 1600 jeunes – 200 répondants. l'enquête porte à la fois sur la qualité du service rendu par le CLLAJ (accueil, pertinence d'action, plus-value) et sa visibilité.
  - Entretiens individuels avec des jeunes des logements passerelles au bout de 9 mois : portant sur la plus-value du dispositif et la pertinence d'un double-accompagnement ML/PACT
  - L'enquête menée auprès des référents Jeunesse (voir paragraphe précédent), portait également sur la qualité du service rendu aux jeunes et la plus-value apportée par le CLLAJ sur le territoire.

### 1.4 *Les Indicateurs d'évaluation utilisés*

	Critères de valeur Le jugement est positif si ...
<b>Opinion</b>	les acteurs impliqués directement ou indirectement dans le dispositif portent eux-mêmes un jugement positif. Les bénéficiaires portent eux-mêmes un jugement positif
<b>Conformité</b>	le déroulement de l'action respecte les procédures qui ont été formulées indépendamment de l'évaluation.
<b>Ajustement</b>	les moyens mis en œuvre sont adaptés au public, à la situation et aux objectifs poursuivis.
<b>Cohérence</b>	les différentes actions et les interventions des différents acteurs ne sont pas contradictoires, ou mieux sont synergiques.
<b>Efficience</b>	l'action utilise sans "gaspillage" les ressources dont elle dispose.
<b>Efficacité</b>	l'action a atteint les objectifs qu'elle s'était fixés.
<b>Effets induits</b>	l'action a entraîné des effets induits positifs sur le public et dans son environnement, ou au moins, elle n'a pas entraîné d'effets négatifs.

### 1.5 *Comparabilité du groupe bénéficiaire et d'un éventuel groupe témoin ?*

Le porteur du projet indique un chiffre approximatif de 600 à 700 jeunes en recherche de logement, pour un accès de 120 à 150 jeunes/an à un logement.

Il n'y a pas à proprement parler de groupe témoin (jeunes en recherche de logement pour lesquels on ne proposerait aucun appui), dans la mesure où il s'agit précisément d'élargir le nombre de bénéficiaires et d'apporter un meilleur service aux demandeurs.

## 1.6 Données qualitatives

L'ensemble des investigations ont été menées par Binh DÔ-COULOT (chef de projet) et Julien REMY, tous 2 consultants de la coopérative de conseil COPAS.

Public/interlocuteur concerné	Modalités de recueil/Fréquence	Commentaires
<b>Partenaires institutionnels</b>	<i>Entretiens individuels (année 1) : Ville de Tourcoing, service Logement et CG59</i>	
<i>Ville de Tourcoing – Elu Logement</i>		
<i>Service Logement Ville de Tourcoing</i>	<i>Restitution de l'évaluation et échanges lors du Comité de pilotage annuel du CLLAJ</i>	
<i>Conseil Général 59 – Direction Logement</i>		
<i>Maires des communes adhérentes au CLLAJ et/ou à la Mission locale</i>		
<b>Participants de la pré-commission</b>	<b>Chaque année :</b> <i>Observation de 2 réunions de pré-commission</i>	
	<i>Année 1 : Entretiens individuels, auprès de chaque structure participante</i>	
	<i>Année 2 : Entretien collectif + échange-débat, au cours d'une pré-commission</i>	
	<i>Année 3 : Questionnaire individuel</i>	
<b>3 Communes où le CLLAJ propose des permanences logement : Tourcoing, Comines et Halluin</b>	<i>Entretiens individuels sur site :</i> - en année 1 (Tourcoing) et - - année 2 (Halluin et Comines) - Service Logement (ou CCAS le cas échéant) - Service Jeunesse et BIJ	
<b>Jeunes Atelier Logement</b>	<i>Année 1 :</i> - <i>Observation d'un Atelier</i> - <i>Entretiens individuels sur le flux (jeunes s'étant présentés lors de l'atelier)</i> 7 jeunes	
<b>Jeunes résidents Logements Passerelles</b>	- <i>Année 2 : Entretiens individuels des 2 ménages entrants dans le logement</i> - <i>Année 3 : 4 entretiens individuels dans le logement, après 9 mois</i>	
<b>Tous usagers du CLLAJ 2011/2012</b>	<i>Enquête téléphonique à partir d'une liste de 1600 jeunes usagers 2011/2012</i> 200 répondants <i>Réalisée par 2 consultants COPAS + 2 salariés de la mission locale en Sept/octobre 2012.</i>	Un fort taux de numéros non valables 3 relances téléphoniques + messages sur répondeur Un fort taux d'acceptation un lorsque le contact est effectif avec le jeunes (sup



95%).

**Référents jeunesse du territoire : Sur les 3 communes d'implantation du CLLAJ**

*Questionnaire individuel/RV Téléphonique  
16 contacts – 11 répondants*

Il aurait été pertinent de contacter les référents Jeunesse, lorsqu'il y en avait sur les plus petites communes de la vallée de la Lys

**Conseillers de la Mission locale**

*Entretien collectif - 2010*

# Enseignements de politique publique

## Résultats de l'évaluation : Les publics touchés par l'expérimentation

---

### 1.7 Les publics Jeunes bénéficiaires de l'expérimentation

Nous avons investigué auprès de 3 types de bénéficiaires de l'expérimentation :

- Tous les usagers du CLLAJ en 2011/2012 par une enquête téléphonique exhaustive (inclut donc les jeunes suivis dans le cadre de la pré-commission logement)
- Les 7 ménages bénéficiaires, ayant intégré les logements passerelles
- Des bénéficiaires indirects, qui sont les relais Jeunesse du territoire, partenaires potentiels d'actions menées conjointement avec le CLLAJ et susceptibles d'orienter, plus ou moins précisément et pertinemment, les jeunes vers le CLLAJ.

#### ◆ Les résultats de l'enquête menée auprès des jeunes usagers du CLLAJ en 2011/2012

*Les résultats complets, ainsi que le descriptif des modalités de passation de cette enquête sont présentés en Annexes de ce rapport final.*

Précisons toutefois en introduction que l'échantillon de répondants est de 200 jeunes, sur un profil proche de l'ensemble des usagers du CLLAJ.

56% des répondants avaient bénéficié de plus d'un rendez-vous.

En voici les principaux résultats, qui apportent des éléments éclairant sur la visibilité du CLLAJ, et la qualité du service rendu :

#### ✚ Concernant les services proposés par le CLLAJ

*Réponses libres (sans liste)*

Les services déclarés **les plus utiles** pour les jeunes sont, logiquement **les renseignements d'ordre général sur le logement** (60% des répondants), viennent ensuite **l'appui aux dossiers de demande de logement** (22%), **les aides financières liées au logement** (19%) et **l'orientation vers des structures d'hébergement** (18%).

A noter la place non négligeable du service de **domiciliation** (5% soit 8 réponses) qui démontre que le CLAJ est également repéré par les jeunes sans domicile fixe.

Enfin, 18% affirment que le CLLAJ ne leur a été utile en « rien ».

### ✚ **La plus-value apportée par le CLLAJ sur la question du Logement des jeunes sur le territoire « Ce que l'on ne trouve pas ailleurs »**

Les répondants trouvent pour plus de la moitié d'entre eux que le CLLAJ propose **une écoute un soutien, plus personnalisé** (51% des répondants).

L'intervention du CLLAJ permet également la **réduction de délais ou une intervention plus rapide** (13%).

**Les aides financières et la domiciliation** sont cités pour 8 et 6% des répondants.

### ✚ **Les éléments d'insatisfaction : « ce qui manque »**

Les insatisfaits sont relativement peu nombreux. Ils représentent 18% de ceux qui déclarent que « Rien » ne leur a été utile dans l'action du CLLAJ et seules 38% des réponses à la question « ce qui manque », portent sur un manque, le reste des réponses étant « rien ne manque ».

Les insatisfactions portent majoritairement sur le suivi et l'accompagnement à la suite du 1<sup>er</sup> rendez-vous (16%).

Si l'on considère le fait que ce motif d'insatisfaction est courant pour les publics jeunes, et que le premier entretien au CLLAJ du logement consiste, pour une large part des situations, à vérifier avec le jeune la faisabilité de son projet (notamment en termes de budget), qui est, pour beaucoup, un retour à la réalité parfois décevant (insuffisance des ressources, peu d'aides financières accessibles) ce relatif faible taux est plutôt un signe positif de reconnaissance des jeunes du service rendu par le CLLAJ.

### ✚ **Sur la qualité du service rendu**

Plusieurs questions visaient à qualifier la qualité du service rendu : qualification, par les jeunes de l'accueil, de l'écoute (se sentir écouté et compris), du suivi de la situation, de la qualité/pertinence des informations données.

L'ensemble de ces éléments sont convergent et montrent que les jeunes ont apprécié :

- **la qualité de l'accueil : 95%** de bon+très bon / 58% de Très bon
- **l'écoute : 86%** de bon+très bon / 57% de Très bon
- les informations qui ont été données : 82% de bon+très bon / 38% de Très bon

Une fois encore, c'est l'item « **suivi de la situation** » qui récolte le plus d'insatisfaits : **39,2%**

Enfin, **le service rendu correspondait aux attentes initiales de 69% des répondants**

### ✚ **En conclusion**

L'équipe du CLLAJ effectue un travail de qualité, en termes notamment d'accueil et d'écoute des jeunes.

L'action menée est pertinente, et la qualité des informations données est reconnue par les usagers

L'unique point d'insatisfaction récurrent porte sur la visibilité de la suite de l'accompagnement. Les commentaires oraux apportés par les jeunes lors des questionnaires confirment les statistiques du questionnaire.

### ✚ **Préconisations issues de l'évaluation**

Considérant que c'est bien au CLLAJ d'être transparent et clair sur ses missions et les accompagnements réalisés, nous avons préconisé, lors de la restitution finale, que le CLLAJ formalise davantage la clôture du premier entretien : synthèse orale ou récapitulatif « papier », précisions des suites le cas échéant.

Cette formalisation permettra aux jeunes de ne pas rester inutilement « en attente », pour ne pas laisser la place, pour certains jeunes, à un sentiment d'inéquité ou d'abandon, se traduisant par des phrases telles que « *ils ont leurs tête* », « *il faut savoir bien pleurer pour être aidé* », souvent entendus dans les services sociaux...

### ◆ **Les locataires des logements-tremplins**

Les logements-tremplins, réalisés en partenariat avec le PACT Lille-Métropole, font partie des projets expérimentés dans le cadre de l'expérimentation financée par le FEJ. Son bilan est présenté plus bas dans ce rapport.

### ✚ **L'avis des jeunes logés dans les logements-tremplins**

Concernant les bénéficiaires, nous soulignons les éléments suivants :

- le projet vise à apporter une offre supplémentaire en termes de logement des jeunes : il s'agit de 7 logements, avec un bail de droit commun, mais destinés à des **jeunes dont la situation personnelle, professionnelle et financière ne leur permet pas d'envisager un accès direct au logement**. Le critère principal reste celui d'une démarche d'insertion professionnelle et de perspective réelles de revenus.
- Les jeunes sont sélectionnés conjointement par le CLLAJ et le PACT
- Il leur est proposé un double accompagnement, mené en parallèle par une référente de la Mission locale (pour tout ce qui relève de l'insertion professionnelle) et un référent social du PACT (pour ce qui relève de l'accompagnement au Logement)
- 7 ménages ont intégré les logements-tremplins renovés, dont la livraison a été faite début 2012.
- En 2013, 3 de ces ménages ont accédé au parc social (3 bailleurs du territoire), 1 personne a vu sa situation se dégrader, elle est sortie du logement, et est hébergée par la famille.

D'après les entretiens réalisés auprès de ces jeunes, outre la satisfaction compréhensible d'avoir accédé à un logement rénové de qualité, nous pouvons relever les éléments suivants :

- la satisfaction quant à l'accompagnement et au suivi proposé, et ce, notamment du fait d'avoir 2 référents distinguant le suivi socio-professionnel de l'accompagnement au logement.
- La satisfaction quant à la localisation des logements, qui se situent en plein centre ville de Tourcoing, ce qui facilite toutes les démarches des jeunes.
- Ils insistent sur le fait que le loyer modéré leur a permis de s'équiper plus rapidement (meubles, électroménager) et d'économiser de l'argent pour faire face aux frais d'entrée dans un logement classique.
- Les effets de la cohabitation, au sein d'un immeuble de 7 ménages, tous jeunes de moins de 30 ans, logés dans le même dispositif
  - Les effets positifs : compréhension mutuelle, tolérance mutuelle, entraide...

- Les effets plus négatifs : gestion des parties communes, gestion alternée des poubelles, respect des autres (bruit).

Les **attentes des jeunes** quant à la suite de leur parcours : il est clair pour les jeunes rencontrés, que le logement n'est qu'une première étape de leur parcours logement, et qu'elle se doit d'être temporaire. Tous aspirent à un logement dans le parc social ou privé, en toute autonomie, et ce, même si le loyer sera vraisemblablement plus élevé.

Il semble que pour le CLLAJ et surtout le PACT, il y ait un volet de **médiation et de gestion de la vie collective** qui soit non négligeable, dû essentiellement au profil et à l'âge des jeunes accueillis.

Le double-accompagnement Mission locale/PACT est une réelle plus-value de l'expérimentation, et elle est appréciée et valorisée par les jeunes bénéficiaires.

Comme nous le précisons plus loin dans le paragraphe « Bilan et évaluation des actions expérimentées », il nous semblerait pertinent, à l'issue de la période expérimentale et au vu de la pérennisation certaine de ces logements, que cette formule d'un accompagnement double et renforcé à la demande, soit conservée.

### ◆ Les référents jeunesse du territoire

#### ✚ Une enquête pour mesurer le degré de connaissance (externe) du CLLAJ et recueillir les attentes

Un entretien téléphonique a été réalisé avec les référents Jeunesse des 3 communes sur lesquelles le CLLAJ est présent. 16 professionnels de structures telles que les centres sociaux, les MJC, le club de prévention de Tourcoing (AAPI), les BIJ et services Jeunesse municipaux, ont été contactés ; 11 ont participé à l'enquête qui s'est déroulée en octobre/novembre 2012. Les non répondants étaient soit en congés longue durée, soit en partance de leur poste et injoignables.

L'enquête permet de mettre en exergue les éléments suivants :

#### √ Une action logement repérée :

Le CLLAJ, encore repéré sous le nom de « Service Logement » de la Mission locale, est repéré par 10 répondants sur les 11 répondants.

#### √ Des services relativement peu connus dans le détail de leur contenu :

Le CLLAJ est repéré dans la majorité des cas, de manière monolithique comme « lieu où se traite de qui touche au logement ».

Les services précis sont relativement méconnus : à partir de déclaration spontanée (sans proposition listée) : 2 réponses spontanées citent la pré-commission logement, 2 pour les aides financières liées au logement.

C'est surtout l'accompagnement individuel qui est cité (dans la logique d'une vision classique de l'action d'une Mission locale, à laquelle reste fortement attaché le Service Logement/CLLAJ).

Les actions collectives ne sont pas du tout repérées, en dehors du « Forum Logement », organisé par le CLLAJ depuis 2 ans, et à l'occasion duquel des groupes de jeunes sont appelées à participer (groupes « Paroles de Jeunes »). 2 référents Jeunesse des MJC de

Tourcoing ont cité cette action comme une action intéressante du CLLAJ, à la fois comme objet de mobilisation de jeune et occasion de concrétiser un partenariat entre le CLLAJ et le réseau d'animateurs Jeunesse.

- √ **La reconnaissance de l'accueil de qualité proposé par le CLLAJ**  
L'équipe (3 permanents) est très bien repérée. Les référents jeunesse insistent sur l'accueil de qualité qui est dispensé et à la pertinence des informations données.  
2 référents ont déclaré que pour certaines situations, une coordination entre les structures aurait pu apporter une plus-value au service rendu au jeune, sous condition de l'accord de ces jeunes. Mais il est vrai que cette procédure « formalisée » n'existe pas entre les structures.
- √ **Une forte attente pour un travail partenarial plus structuré et plus régulier au bénéfice des jeunes**  
Les référents Jeunesse, sont, pour plus de la moitié d'entre eux, en attente vis-à-vis du CLLAJ :
  - attente d'une information régulière sur l'actualité et les actions menées par le CLLAJ pour des orientations plus précises et plus pertinentes
  - attente de coopérations plus structurées, pour favoriser les actions collectives « sur site » : informations collectives, interventions ou ateliers thématiques autour « Logement »

#### **Les préconisations issues de l'évaluation**

- ➔ *Améliorer l'information actualisée et précise* (sur les missions et les actions menées) auprès des référents Jeunesse.  
Ex : une visite annuelle sur site, regroupant plusieurs référents des structures, avec informations élargies aux partenaires du territoire, pour présenter l'actualité du CLLAJ et faire le point sur l'année écoulée.  
Ex : Proposer 1 ou 2 informations collectives de jeunes au sein de structures : pour alimenter le partenariat, faciliter la connaissance concrète de son action et toucher d'autres types de jeunes, qui ne fréquentent pas la Mission locale.
- ➔ *Diffuser régulièrement des plaquettes de présentation du CLLAJ* et des flyers ponctuels au sein des structures d'accueil de jeunes du territoire

### **1.8 Les professionnels bénéficiaires de l'expérimentation : les membres de la pré-commission**

Les membres de la pré-commission ont été rencontrés à plusieurs reprises :

- Par un entretien individuel au démarrage de l'expérimentation (2010)
- lors d'un entretien collectif portant sur un bilan intermédiaire (2011)
- par le biais d'un questionnaire individuel de fin d'évaluation (2012-).
- Chaque année, nous avons également observé 2 séances de pré-commission

## ◆ L'avis des participants de la pré-commission en Année 1 :

Les points de satisfaction	Les attentes/points à améliorer
<ul style="list-style-type: none"> <li>•L'animation du dispositif par le référent du projet ****</li> <li>•La qualité des relations entre les partenaires : transparence «on se dit les choses », malgré turn-over des participants ****</li> <li>•Des situations de jeunes très bien préparées et suivies (une confiance sur les profils proposés en commission) ****</li> <li>•Une plus-value : la présence des structures d'hébergement (infos, suivi) <b>au bénéfice du jeune</b> **</li> <li>•Un référent en cas de problème ou d'urgence (« relais » ou « tampon »)**</li> <li>•Un travail collectif sur la durée, pas dans l'urgence *</li> <li>•Une possibilité de préparer des parcours ascendants (résidence sociale==logement)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Expérimenter des modalités de suivi post-logement* **</li> <li>•Sont preneurs d'échanges d'informations sur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- le contexte réglementaire (les mesures, les aides...) *</li> <li>- les pratiques professionnelles **</li> </ul> </li> <li>•Poursuivre la logique de redimensionnement territorial (Vallée de la Lys) *</li> <li>•Dans les amonts de parcours : être au plus près de la réalité pour éviter les déceptions (ex : d'un foyer au loyer dérisoire à la réalité du logement social).</li> </ul>

## ◆ La situation en 2012

- *le nombre de participants a augmenté :*
  - 4 structures d'hébergement/logement ont intégré la pré-commission : MAJT, GRAAL, résidence sociale jeunes Halluin et Tourcoing
  - Le Service Logement de la Ville d'Halluin assiste en fil rouge à des séances
  - le bailleur SIA est entré en contact avec le CLLAJ fin 2012
- *La satisfaction et la mobilisation des structures est toujours aussi forte, et ce malgré le maintien à une fréquence de 6 semaines au lieu de 6 à 8 semaines jusqu'alors) :* fréquence et assiduité
- *Les attentes portent sur :*
  - La demande pour prévoir un bilan collectif annuel : analyse collective des résultats ajustements et pistes pour l'année suivante
  - La mise en place d'un délai de réponse pour les situations intégrées dans la liste des jeunes : avoir une obligation de résultat et stimuler/susciter la veille collective sur les situations
  - L'attente sur l'expérimentation d'un suivi, souple, à la suite des entrées dans le logement subsiste, même si peu de solutions ou propositions émergent du groupe.

# Bilan et évaluation des actions expérimentées

---

## 1.9 *Expérimentation principale : Poursuivre l'expérimentation d'un dispositif partenarial d'accès des jeunes au parc social : la pré-commission logement*

### ♦ **Évolution et actions menées**

Réunie toutes les 6 semaines (au lieu précédemment d'un rythme plus proche de 8 semaines jusqu'alors), la pré-commission a maintenu sur la période un taux de relogement dans le parc social de l'ordre de 70 ménages par an.

Ce maintien, sur les 3 années, montre :

- que le dispositif semble avoir atteint un volume maximum, logiquement limité par les marges de manœuvre des bailleurs
- que ce dispositif reste prioritaire pour les partenaires participants, et donc, pertinent et utile : ce chiffre n'a pas baissé alors qu'en parallèle se mettait en place les dispositifs réglementaires DALO et SIAO

Outre les éléments présentés ci-dessus, et issues des avis des participants, nous soulignerons que, sur la période :

- *le nombre de participants a augmenté :*
  - o 4 structures d'hébergement/logement ont intégré la pré-commission : MAJT, GRAAL, résidence sociale jeunes Halluin et Tourcoing
  - o Le Service Logement de la Ville d'Halluin assiste en fil rouge à des séances
  - o le bailleur SIA est entré en contact avec le CLLAJ fin 2012
- *le fonctionnement de la pré-commission a été restructuré*, notamment sur une partie « travail et réflexion collective : des séances d'information collective ont permis d'informer les participants sur des thèmes précis : les services civiques (2012), les évolutions réglementaires (2011).
- *Les réflexions collectives ont permis d'ajuster le fonctionnement du dispositif* : fin 2011, une séance a permis de faire évoluer les critères d'entrée dans la pré-commission. Jusqu'alors réservée aux demandes pour un « premier logement », la pré-commission s'est ainsi ouverte aux situations de jeunes logés dans le parc privé mais en difficulté de par la cherté du loyer ou l'insalubrité du logement .
- *Des pistes de travail et d'approfondissement sont d'ores et déjà étudiées :*  
Notamment avec le bailleur « Notre logis » pour faciliter l'accès au logement via la « colocation »

*Nous devons souligner l'extrême qualité des échanges, qui entre bailleurs, ne sont pas toujours une évidence, pour de raisons de concurrence ou de conflits sur les territoires. La pré-commission reste un lieu d'échanges et de débat rare et exceptionnel, où la transparence des échanges et l'équité restent un objectif partagé.*



## ◆ Capitalisation et transfert

→ *En termes institutionnel* : Le **CLLAJ, via notamment la pré-commission, a continué à être un acteur incontournable sur la question du logement des jeunes sur la métropole lilloise** : il est en liaison avec le SIAO de la métropole (entrée au Bureau de la CMAO prévue en 2013) et avec la Communauté urbaine Lille Métropole, qui vient de voter la prise en compte des jeunes au sein des publics prioritaires, dans son accord cadre sur le logement.

→ Poursuivre les pistes favorisant l'accès au logement des jeunes : colocation, logement intergénérationnel (avec l'association lilloise « Générations et cultures » qui a participé en 2012 au Forum logement du CLLAJ et est présent à Tourcoing (convention avec la municipalité), logement temporaire (Ecole nationale des Douanes...).

### 1.10 Action expérimentale complémentaire n° 1 : *Elargir l'accueil des jeunes sur la Vallée de la Lys*

#### ◆ Rappel sur les actions menées

- Objectif : proposer des permanences « Logement » pour toucher les jeunes des territoires, et faciliter par le même, le partenariat sur ces communes en termes de « logement des jeunes ».
- 1 permanence mensuelle a été mise en place sur les communes d'Halluin et de Comines en janvier 2011, à la suite de contacts avec les municipalités (mobilisation et validation des élus) fin 2010.
- **Résultats :**
  - **Halluin** : 75 jeunes reçus lors des permanences Logement du CLLAJ, qui a bénéficié d'une dynamique positive, due notamment à l'implication du Maire, à une articulation avec le conseiller Mission locale, le Centre social et le Service Jeunesse municipal (inscription à la permanence via l'animateur Prévention/jeunesse), et à l'ouverture d'une résidence sociale Jeunes à Halluin en 2011.  
Le Service Logement d'Halluin est volontaire pour participer, aussi régulièrement que possible, à la pré-commission  
Le CLLAJ est présent dans la commission d'attribution de la résidence sociale, animée avec la Ville
  - **Comines** : 23 jeunes reçus.  
La mise en place de la permanence a pâti d'un ensemble de facteurs freinant son implantation : une faible mobilisation des services (Jeunesse notamment), faible degré d'information des jeunes (le centre social et ses référents Jeunesse et insertion n'ont pas été mobilisés), et l'absence prolongée du conseiller Mission locale sur cette commune.  
Après quelques mois de quasi-inactivité, cette permanence a été suspendue en juin 2012.

### ◆ Éléments d'analyse

- Il est regrettable que l'action se soit arrêtée à Comines sans qu'une tentative d'améliorer la connaissance de l'existence même de cette permanence « Logement des jeun », et donc sa fréquentation. En effet, aucune mesure corrective n'a été menée. Il aurait fallu élargir la mobilisation au-delà des services municipaux, formaliser une articulation plus étroite avec le service Jeunesse, l'Accueil en Mairie et les référents Jeunesse du territoire, remobiliser les élus et, éventuellement, poser l'alternative d'un autre lieu de permanence.
- Il n'y a pas eu, comme l'avait préconisé l'évaluation en 2011, d'information spécifique menée auprès des plus petites communes du territoire, et pour lesquelles un accès aux communes d'Halluin ou Comines, plus proche, aurait pu être un service intéressant pour une partie des jeunes.  
 Cette information aurait pu être faite auprès de quelques élus, de l'accueil de Marie et de référents Jeunesse, le cas échéant.  
 Le fait que ces communes n'aient pas été intégrées à l'expérimentation nous semble avoir été un frein à une optimisation de l'implantation de ces permanences de proximité.  
 Dans le même ordre d'idées, il nous semble que ces contacts auraient permis une première sensibilisation des élus à la question du logement des jeunes, ce qui était l'un des objectifs de cet axe de l'expérimentation

### ◆ Capitalisation et transfert

- En conclusion :
  - L'accès des jeunes aux services du CLLAJ a été amélioré pour les jeunes d'Halluin
  - Les autres jeunes du territoire n'ont pas eu de plus-value particulière à l'expérimentation de permanences décentralisées et on vraisemblablement continué à venir à Tourcoing.  
 Notons que, sur la période, la part des non-tourquennois accueillis au CLLAJ est de l'ordre de 20% des jeunes reçus
  - La permanence logement n'a donc que partiellement concrétisé l'objectif d'être un outil de partenariat entre la Mission Locale, le CLLAJ et les Villes sur la question du logement des jeunes. Par exemple, l'idée initiale d'un bilan annuel sur chaque Ville n'a pas été concrétisée.  
 Les avancées sont plus nettes sur Halluin, grâce à l'intégration du CLLJJ à la commission d'attribution de la résidence sociale et un rapprochement entre le Service Logement et la pré-commission.
- **Perspectives pour la suite :**
  - A la suite d'une réorganisation interne d'ampleur, la Mission locale a acté pour ses services dont le CLLAJ, une présence accrue sur les communes du territoire. Le CLLAJ verra donc son action prolongée sur les communes d'Halluin et Comines, voire d'autres communes, avec une présence hebdomadaire et accueil des jeunes sans rendez-vous.

Cette expérimentation d'un nouveau mode de premier accueil, sans rendez-vous, a été mise en place en janvier 2013. Elle sera évaluée en juin 2013.

### 1.11 *Action expérimentale complémentaire n° 2 : mise en place d'un Atelier Recherche Logement, en partenariat avec le GRAAL*

#### ◆ Rappel sur les actions menées

Mise en place dès 2012 d'un atelier hebdomadaire d'appui à la recherche de logement dans le parc privé, en co-animation avec le GRAAL

L'atelier se déroule dans les locaux de la Maison de l'emploi, où se situe également le siège de la Mission locale

**Il a accueilli 104 jeunes en 2010, 126 en 2011 et 94 en 2012.**

#### ◆ Éléments d'analyse

- *Un recentrage progressif* : L'atelier a connu, sur les 3 années diverses fortunes. A l'origine il proposait un accueil élargi. Peu repéré des conseillers, il se voyait orienter tout jeune posant des questions relatives au logement. Avec le temps, un recentrage progressif du contenu de l'atelier a visé à cibler davantage les jeunes à la recherche d'un logement dans le parc privé. Il est animé à cet effet, avec des outils reconnus, utilisés par le GRAAL sur l'agglomération lilloise, permettant d'évaluer un projet de logement autonome, de décrypter les offres, d'optimiser les contacts téléphoniques et rendez-vous avec les propriétaires.
- *Une formule difficile à stabiliser* : Sur les 3 années de fonctionnement, l'atelier a une difficulté à s'inscrire dans un fonctionnement stabilisé et optimal, et ce malgré une réflexion continue et partagée entre les 2 partenaires CLLAJ et GRAAL. Les oscillations ont porté sur les objectifs de l'atelier (cf paragraphe précédent), mais aussi sur la forme de l'accueil (sur rendez-vous ou « sur le flux ») et de l'animation (individuelle/collective). Fin 2012, l'atelier est proposé le jeudi (au lieu du mercredi), avec un horaire fixe de démarrage (14h), pour favoriser un accueil collectif, puis une répartition sur des activités individuelles
- *Une méconnaissance de cette action sur le territoire* : Comme l'a montré l'enquête auprès des référents Jeunesse du territoire, cet atelier était méconnu. Peu d'orientations étaient donc faites par le réseau partenarial. Fin 2012, une campagne de communication a été décidée par les 2 partenaires avec édition d'affiches et de flyers portant exclusivement sur l'atelier recherche logement et prise de contact avec les référents Jeunesse du territoire.

## ◆ Capitalisation/transfert

- *En conclusion :*
  - L'expérimentation a permis de tester différentes formules pour un atelier Recherche logement ; même si elle n'a pas encore trouvé de formule à pérenniser.
  - Le partenariat et la mise en commun de compétences complémentaires avec le GRAAL a été utile et pertinent.
- *Perspectives/capitalisation :*

**Proposer un atelier Recherche Logement à l'échelle et aux contenus élargis :**

  - En termes de publics : en mettant en commun les publics de La Station (BIJ et Point étudiants local), du Service Logement ? Permettrait d'avoir une cible potentielle plus importante
  - Cela permettrait de mettre en commun des moyens humains pour renforcer la capacité d'action et développer ainsi le projet, et lui assurer un impact plus important
  - Développer le volet « accompagnement vers le logement privé » en renforçant, grâce à la mise en commun des moyens, le volet de prospection des logements dans le parc privé.
  - Une dynamique positive permettrait ainsi de ré impulser le projet, de par le nombre de jeunes à accueillir et le type et le nombre de solutions à leur proposer.

### 1.12 *Action expérimentale complémentaire n° 3 : Créer des logements-passerelles, en partenariat avec le PACT Lille Métropole*

#### ◆ Rappel sur les actions menées

- *Une offre supplémentaire de logement, pour des jeunes en difficulté d'accès au logement autonome :* Le projet vise à apporter une offre supplémentaire en termes de logement des jeunes : il s'agit de 7 logements, avec un bail de droit commun, mais destinés à des **jeunes dont la situation personnelle, professionnelle et financière ne leur permet pas d'envisager un accès direct au logement**. Le critère principal reste celui d'une démarche d'insertion professionnelle et de perspective réelles de revenus.
- *L'ouverture en 2012 de 7 logements-passerelles :* (11 personnes logées), avec un partenariat étroit Mission locale/CLLAJ/ PACT Lille Métropole : durant toute la genèse du projet, que ce soit pour la méthodologie (outils de sélection et de suivi), la sélection et l'accompagnement des jeunes, ainsi que le suivi sur site (individuel, collectif, médiation).  
Un pari quant au déroulement du projet, car les logements proposent des baux classiques. La sortie des jeunes, pour faciliter l'entrée de nouveaux jeunes, dépend donc de l'évolution positive de sa situation personnelle, et, plus ou moins directement, de l'accompagnement proposé

- *Un double-accompagnement expliqué et contractualisé avec chaque ménage avant même l'entrée dans el logement* : qui est une des plus-values du projet : un accompagnement socio-professionnel (réfèrent ML) et un accompagnement vers le logement (réfèrent PACT).
- *Une articulation effective avec la pré-commission logement* : les mages entrant dans un logement-passerelle sont automatiquement intégrés à la pré-commission-logement, ce qui garantit leur suivi et concrétise ainsi pour tous (jeunes et partenaires) la notion de « parcours logement »
- *Un turn-over réel* : Au bout de 9 mois, 3 ménages sont relogés en suite positive de parcours

### ◆ **Eléments d'analyse**

- *Un partenariat qui fonctionne très bien* : de l'avis des 2 partenaires, une satisfaction sur le déroulement du projet, et sa coproduction.  
D'autres projets similaires sont en cours d'examen pour poursuivre la collaboration
- *les effets sur les ménages* :
  - *Une évolution des situations, une prise de responsabilité et un accès aux dispositifs d'accompagnement* :  
Pour les 9 premiers mois, l'évolution des situations est réelle : 8 jeunes sont en emploi, 1 en formation. Ex: dispositifs d'accompagnement renforcé à l'emploi suivi de CDI ou intérim + CDD
  - *3 ménages accèdent à un logement dans le parc social dans les 9 mois qui suit leur entrée.*
- *Plus-value du co-accompagnement (ou double-accompagnement)* :
  - Peu de RV triparties ont été proposés, les jeunes n'étaient pas intéressés. Le réfèrent PACT réalise généralement les entretiens au domicile ; la référente Mission locale reçoit sur RV à la Mission locale.  
Une synthèse mensuelle est faire entre les 2 référents, sur l'ensemble des ménages.
  - Permet d'instaurer une relation de confiance plus facilement, en fonction des « atomes crochus »
  - Evite que des situations ne s'aggrave : le repérage est plus facile.  
*Une jeune femme ne venait plus aux rendez-vous, les 2 référents s'en informés lors d'une synthèse commune. La référente ML parvient à a rencontrer chez elle. Suite à la rupture de son contrat de travail, la jeune fille ne pouvait plus payer son loyer. Il a été décidé de rechercher un autre type d'hébergement (retour en famille). Le repérage rapide de sa difficulté éviter un endettement pour non paiement de loyer.*
  - du point de vue du PACT, la prise de risque (le bail classique) est compensée par cet accompagnement en binôme, couplé avec, en cas de besoin, l'accès prioritaire à des dispositifs tels que l'accompagnement renforcé à l'emploi, ou le CIVIS, qui rend encore plus légitime et pertinent le partenariat ML/PACT.

- *Effets leviers du logement* : l'expérimentation montre que dans ces situations, le logement, qui permet la stabilisation de la situation, favorise l'évolution rapide d'une situation professionnelle, même si initialement précaire : motivation pour ensuite entrer dans un logement « normal » (« *sans personne qui nous suit* »).
- *Nous reprenons ici les avis des jeunes*, déjà présentés plus haut : d'après les entretiens réalisés auprès de ces jeunes, outre la satisfaction compréhensible d'avoir accédé à un logement rénové de qualité, nous pouvons relever les éléments suivants :
  - o la satisfaction quant à l'accompagnement et au suivi proposé, et ce, notamment du fait d'avoir 2 référents distinguant le suivi socio-professionnel de l'accompagnement au logement.
  - o La satisfaction quant à la localisation des logements, qui se situent en plein centre ville de Tourcoing, ce qui facilite toutes les démarches des jeunes.
  - o Ils insistent sur le fait que le loyer modéré leur a permis de s'équiper plus rapidement (meubles, électroménager) et d'économiser de l'argent pour faire face aux frais d'entrée dans un logement classique.
  - o Les effets de la cohabitation, au sein d'un immeuble de 7 ménages tous jeunes
    - Les effets positifs : compréhension mutuelle, tolérance mutuelle, entraide...
    - Les effets plus négatifs : gestion des parties communes, gestion alternée des poubelles, respect des autres (bruit).
- Les jeunes ayant les situations les moins difficiles se sentent peut-être un peu moins suivis : en emploi, ils ne sont pas forcément présents lors des visites des référents.

#### ◆ Capitalisation/transfert

- *Un pari en passe d'être gagné ?*
  - o Un partenariat qui fonctionne, autant sur la forme que sur le fond, des perspectives pour la suite.
  - o Des logements qui seront maintenus dans la formule actuelle à la suite de l'expérimentation
  - o Un turn-over réel
- *Une vigilance à maintenir :*
  - o sur le profil des entrants : veiller à intégrer les situations ciblées dans le projet d'origine ; afin de maintenir la plus-value apportée pour des jeunes qui n'auraient pas accès à un logement.
  - o Sur le double-accompagnement : des moyens importants ont été mis à disposition pour le lancement de logements, et un seul référent a été nommé, par chaque organisme, pour l'ensemble des 7 ménages. Cela a assurément facilité non seulement le suivi individuel des ménages, mais aussi l'animation, le suivi et la médiation de la vie collective (espaces communes, poubelles ; conflits de voisinage..)

Si le maintien d'un seul référent par organisme n'est peut-être pas pérennisable, pour des raisons de moyens, il serait pertinent de conserver :

  - Ce principe d'un double-accompagnement pour chaque ménage entrant.

- L'idée d'un référent pour gérer le volet « vie collective » du bâtiment
  - Peut-être généraliser des visites au domicile, même pour le référent ML
- *Mener une réflexion sur le processus d'admission, pour garantir l'équité dans l'accès à ces logements-passerelles* : les partenaires auraient à justifier du processus de sélection et des critères utilisés, pour répondre aux questions quant à l'équité du dispositif.
- En effet, même si le nombre de logements est réduit, il donne accès non seulement à un logement mais aussi à un suivi privilégié partenarial au sein de la pré-commission, perspective d'accès au parc social. Ainsi, et a fortiori en période de pénurie de logements, l'entrée dans un dispositif tel que celui des logements-passerelles doit pouvoir être justifié par des critères objectifs et indiscutables et une procédure transparente.
- Si le nombre de logements ne justifie pas un dispositif d'admission excessivement formalisé, l'application indéfectible et justifiable de critères tels que l'ancienneté de la demande paraîtrait à toute critique potentielle.

## Effets de l'expérimentation

---

### 1.13 Par l'action de la pré-commission et du CLLAJ :

- **Mobilisation élargie de partenaires du territoire sur la question du logement des jeunes.** Et ce, dans un contexte réglementairement contraint (Mise en place du SIAO, suite du DALO/DAHO). Il s'agit, pour la Mission locale et le CLLAJ de maintenir une attention à porter aux publics Jeunes, qu'ils ne pâtissent pas des priorités des dispositifs de droit commun.
- **Environ 70 jeunes intègrent le parc social chaque année**, par le biais de la pré-commission. Selon les bailleurs, le passage en pré-commission a les effets suivants :
  - Raccourcissement du délai d'attente pour les situations les moins fragiles
  - Entrée dans un logement pour nombre de situations qui ne seraient pas examinées (non prioritaires en tant que « jeunes », face à d'autres publics demandeurs)
  - Une analyse de la situation et un accompagnement garanti par le CLLAJ qui incite les bailleurs à intégrer des profils de jeunes plus « risqués »

### 1.14 Par l'atelier-logement et le CLLAJ

- 80 entrées dans le parc privé par an en moyenne
- La possibilité de tester un projet de logement en autonomie avant de « se lancer », pour éviter les déconvenues ou expériences ratées, et le retour au domicile parental...

### 1.15 *Par l'implantation sur les communes*

- Une dynamique plutôt positive à Halluin, dans un contexte plus porteur
- La nécessité de retravailler cet axe pour le reste du territoire : Comines, mais aussi les petites communes

### 1.16 *Par les logements passerelles*

- Une nouvelle proposition d'offres de logements de type « passerelles » pour les jeunes du territoire
- 7 ménages ont eu accès au logement dont la moitié a entamé ensuite une suite de parcours positive
- Une étape courte et bénéfique en termes d'apprentissage du logement autonome et de mise à l'étrier : équipement du ménage, sécurisation (économies pour faire face aux dépenses classiques d'une entrée dans le logement de droit commun) et gestion du budget... ..
- Un double-accompagnement bien perçu par les jeunes et apparemment utile dans l'évolution positive et rapide de leur situation.

### 1.17 *Gouvernance et coordinations d'acteurs*

*La coordination des acteurs étant l'un des axes-mêmes de l'expérimentation, Les éléments propres à ce thème ont été développés au fur et à mesure, dans le corps de ce rapport.*

## Conclusion de la partie et mise en perspective

---

La pré-commission logement était testée depuis 2007 par la Mission locale de Tourcoing, dans une configuration similaire de ce qui existe aujourd'hui.

En termes de composition ; mais aussi de modalités de fonctionnement, cette instance nous semble être un dispositif au fonctionnement efficace, utile et porteur pour le territoire, dans le sens où il a construit une relation partenariale de confiance entre acteurs du logement (services logement et ailleurs) et de l'hébergement.

Au-delà de la pré-commission en elle-même, c'est l'ensemble du réseau d'acteurs qui travaille ensemble au quotidien.

L'expérimentation a permis de stabiliser et de faire évoluer le fonctionnement de cette pré-commission, avec une fréquence plus resserrée, et une valorisation de ce dispositif pour chaque structure participante au sein du réseau et sur le territoire.

L'ensemble de l'expérimentation permet de confirmer et valider les aspects suivants :

- la nécessité de valoriser, de manière distincte et volontariste, la question de l'accès aux logements des jeunes sur un territoire, afin que ce public ne pâtisse pas de la pénurie de logements



- les spécificités de la situation des jeunes dans l'entrée au logement autonome, mais aussi le potentiel de ces jeunes : les services proposés l'accompagnement et le suivi de ces jeunes favorisent une sécurisation des futurs parcours logement.
- l'intérêt et la plus-value apportée par la concertation et du partenariat inter-bailleurs
- **Le logement** (et ainsi la stabilisation de la situation personnelle d'un jeune seul ou d'un ménage), **peut être un levier (ou une motivation) pour le parcours professionnel** : l'expérience des logements –passerelles el démontre bien. Ainsi, et par le logement, qui est parfois perçu comme une conséquence ou un aspect plus périphérique de la situation globale d'un jeune, on peut résoudre les difficultés liées à l'insertion d'un jeune dans la société.

# Validité externe des résultats et perspectives de généralisation/essaimage

## Caractère expérimental du dispositif évalué

---

### ◆ Contexte expérimental : le rôle de l'évaluation

Le rôle de l'évaluation s'est organisé autour des restitutions formalisées, en amont des comités de pilotage annuels.

Les préconisations, lors des 3 restitutions annuelles, ont porté sur les points suivants :

- rappel des objectifs pour les 3 axes d'expérimentation complémentaires :
  - notamment l'extension sur les territoires (critères d'effectivité/objectifs initiaux)
  - public ciblé lors de l'atelier-recherche-logement et contenu de l'atelier (année 1)
- procédure de sélection et d'admission pour les publics entrant dans les logements-passerelles (vigilance portée à l'équité de cette procédure)
- Améliorer l'articulation avec les conseillers de la Mission locale (année 1)
- Poursuivre le travail d'articulation avec les partenaires du territoire, et notamment les instances inter-institutionnelles : Villes (pré-commission), SIAO, Métropole... (Année 2)
- Poursuivre l'expérimentation pour le volet « facilitation du parcours logement des jeunes » : au-delà des logements passerelles : solutions de logement atypiques, logement intergénérationnel, colocation.. (3 années)

### 1.18 *Les éléments porteurs de cette expérimentation, leviers éventuels en cas de transfert*

- *A l'origine : un portage politique fort* : par l'équipe municipale de Tourcoing, également à la Vice-Présidence « Lutte contre les exclusions » au CG59 et représentée à la Communauté urbaine . A pu jouer un rôle déterminant :
  - dans l'engagement des bailleurs
  - et l'obtention du premier financement de la pré-commission par le CG59.
- *Un diagnostic de territoire sur le logement des jeunes* avait été initialement réalisé en 2006 : c'est indispensable pour construire un argumentaire précis et conceptualisé au territoire et impulser la mobilisation des partenaires
- *Une animation dynamique, intelligente et légitimée par l'ensemble des partenaires, en la personne responsable de l'action* :

- Une capacité à analyser les besoins et la marge de manœuvre des partenaires dont les bailleurs, et à convaincre
  - Une reconnaissance qui passe par :
    - des engagements respectés : la confiance établie avec les bailleurs
    - une qualité des diagnostics et des accompagnements de qualité : les profils positionnés en pré-commission correspondent aux critères construits : pas de mauvaises surprise ou de passage en force !
    - Une grande réactivité sur les sollicitations des partenaires pour les situations suivies en pré-commission
- *Un dispositif co-construit avec les parties-prenantes* : les modalités de fonctionnement de la pré-commission, les critères, ont été élaborés avec les participants, ce qui est gage de transparence pour la suite des travaux communs.
- *Juste après le démarrage : une dynamique porteuse qui a motivé les autres acteurs* : la participation des principaux bailleurs, ainsi que les premiers résultats (**le positionnement effectif de jeunes dans le parc social**) a légitimé l'intérêt de l'expérimentation et favorisé l'adhésion des autres partenaires, notamment les acteurs de l'hébergement et du logement intermédiaire.

Ces éléments nous semblent avoir été les leviers pour la réussite de cette expérimentation (volet « Pré-commission »)

### 1.19 Transférabilité du dispositif

Ces éléments ont été intégrés au fur et à mesure de l'analyse, notamment dans les paragraphes « Bilan et évaluation de l'action », pour chacune des actions expérimentées

## CONCLUSION GENERALE

L'expérimentation menée par le CLLAJ/Service logement des Jeune a permis de poursuivre et stabiliser le fonctionnement d'un dispositif partenarial original, mobilisateur et efficace, qui favorise l'entrée dans le parc social d'environ **80 jeunes** par an.

Le fonctionnement de cette pré-commission est à la fois remarquable par ses modalités (Co construction, transparence) et ses effets (raccourcissement des délais, examen de situations qui ne seraient pas prioritaires dans le dispositif de droit commun d'attribution de logements).

L'analyse des effets-leviers de cette expérience montre qu'elle pourrait être transférée par ailleurs e que ce dispositif pourrait contribuer à la prise en compte des jeunes parmi les publics prioritaires de la politique Logement d'un territoire (échelle intercommunale voire métropolitaine).

Enfin, l'expérimentation comportait également 3 expériences, toutes destinées à améliorer l'accès au parc de logement des jeunes.

Parmi ces expériences, les plus intéressantes, qui pourraient avoir des effets, sont celles qui visent à proposer une offre plus diversifiée, permettant de toucher d'autres publics, notamment plus fragiles (logements-passerelles dans une formule de double-accompagnement). L'atelier de recherche pour favoriser l'accès dans le logement privé est un axe prometteur qui n'a pu être tout à fait optimisé, mais qui mériterait une expérimentation plus approfondie.

Ainsi, l'expérimentation a permis au CLLAJ d'être mis en œuvre sur la base d'actions et d'outils diversifiés, favorisant la concertation inter partenariale, au bénéfice du service rendu aux jeunes en termes d'accompagnement au logement.



## ANNEXES

---

Nous proposons dans des fichiers distincts 4 annexes complémentaires :

- Les 3 supports de présentation proposés lors des 3 restitutions en Comité de pilotage.
- La présentation détaillée des résultats du questionnaire « Usagers du CLLAJ en 2011 et 2012 ».

## Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse

Ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et de la Vie Associative  
Direction de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et de la Vie Associative

Mission d'animation du Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse

95, avenue de France 75 650 Paris Cedex 13

Téléphone : 01 40 45 93 22

[www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse](http://www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse)



# Annexe du Rapport final d'évaluation A2P2

— Mission locale de Tourcoing

---

## Traitement du questionnaire usagers du CLLAJ 2011-2012

---

**Binh DÔ-COULOT**  
**Aubry PRIEUR**  
**2012**

# Présentation de l'échantillon de répondants

**Taille du fichier contacts : 1081**

**200 réponses reçues**

**Taux de participation : 18.50%**

**Remarque : 6 questionnaires n'ont été que très partiellement renseignés, ainsi que des oublis sur la question « Date de première visite ? » (seulement 139 réponses).**

## 1.20 Sexe:

	Effectifs	Fréquence
Femme	101	52%
Homme	93	48%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>

Interrogés : 200 / Répondants : 194

Pourcentages calculés sur la base des répondants

## 1.21 Âge:

	Effectifs	Fréquence
21/25 ans	121	62%
18/21 ans	46	24%
+ 25 ans	26	13%
- 18 ans	1	1%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>

Interrogés : 200 / Répondants : 194

Pourcentages calculés sur la base des répondants

## 1.22 Commune d'habitation au moment du 1er contact avec le service Logement:

	Effectifs	Fréquence
Tourcoing	156	82%
Halluin	10	5%
Autre:	9	5%
Linselles	5	3%
Roncq	4	2%
Bousbecque	3	2%
Comines	3	2%
<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

Interrogés : 200 / Répondants : 190

Pourcentages calculés sur la base des répondants



- **Précision concernant les autres communes:**

	Effectifs	Fréquence
Mouvaux	3	20%
Roubaix	3	20%
Lille	2	13%
Béthune	1	7%
Bondues	1	7%
Denain	1	7%
Lomme	1	7%
sdf	1	7%
Tunisie	1	7%
Wervicq	1	7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Interrogés : 200 / Répondants : 15

Pourcentages calculés sur la base des répondants

### 1.23 Situation familiale au moment du 1er contact avec le service Logement:

	Effectifs	Fréquence
Seul	117	60%
En couple	37	19%
En couple /Avec enfant(s)	27	14%
Seul /Avec enfant(s)	13	7%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>

Interrogés : 200 / Répondants : 194

Pourcentages calculés sur la base des répondants

### 1.24 Date de première visite:

	Effectifs	Fréquence
2011	76	55%
2012	52	37%
2010	11	8%
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100%</b>

Interrogés : 200 / Répondants : 139

Pourcentages calculés sur la base des répondants

### 1.25 Le bénéficiaire a eu:

	Effectifs	Fréquence
Plusieurs rendez-vous	109	56%
Un rendez-vous	86	44%
<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>100%</b>

Interrogés : 200 / Répondants : 195

Pourcentages calculés sur la base des répondants

# Le questionnaire

## 1.26 Comment avez-vous su que le service logement existait ?

	Effectifs	Fréquence
Par la mission locale	104	54%
Par des amis / famille	65	34%
Autre	15	8%
Par la mairie	8	4%
Par l'animateur jeunesse de la ville / l'équipe du centre social / maison de quartier	7	4%
<b>Total/ répondants</b>	<b>194</b>	

Interrogés : 200 / Répondants : 194 / Réponses : 199  
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

- **Précision concernant la mairie, laquelle:**

	Effectifs	Fréquence
Tourcoing	4	67%
Halluin	2	33%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Interrogés : 200 / Répondants : 6  
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

- **Précision concernant la réponse « Autre »:**

	Effectifs	Fréquence
Par internet	4	25%
Un éducateur	3	19%
CCAS/CPAS	2	13%
Une association	2	13%
pole emploi	2	13%
forum logement	1	6%
par un juge	1	6%
Par un travailleur social	1	6%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Interrogés : 200 / Répondants : 16  
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

## 1.27 En quoi précisément le service logement vous a été utile ?

	Effectifs	Fréquence
Renseignement d'ordre général sur la recherche d'un logement (les droits, les montants.)	117	60%
Appui au dépôt de dossier de demande de logement (auprès des bailleurs..)	43	22%
Aide à l'obtention d'une aide financière liée au logement (FSL.)	37	19%
Rien	37	19%
Orientation vers des structures d'hébergement ou foyer (coordonnées, conditions d'admission.)	35	18%
Autre	21	11%
Intervention / accompagnement d'ordre social (ex : orientation vers un travailleur social, active le fond d'aide au jeune (faj), intervention auprès de la famille ou amis.)	18	9%
Orientation vers l'atelier logement du GRAAL (tous les mercredis, pour demande spécifique individuelle ou collective)	13	7%
Intégration à la commission logement (réunion bailleur, liste.)	12	6%
Appui à candidature pour un contact/une visite d'un logement privé	10	5%
Aide au maintien dans le logement	7	4%
<b>Total/ répondants</b>	<b>194</b>	

Interrogés : 200 / Répondants : 194 / Réponses : 350  
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

- **Précision concernant la réponse « Autre » :**

	Effectifs	Fréquence
Domiciliation	8	36%
Aide à la recherche d'un emploi	7	32%
Orientation vers le service logement de Tourcoing	2	9%
calcul de mes droits pour loyer	1	5%
Forum logement	1	5%
nuits d'hôtel	1	5%
Renseignement pour l'obtention du RSA	1	5%
visite du logement	1	5%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

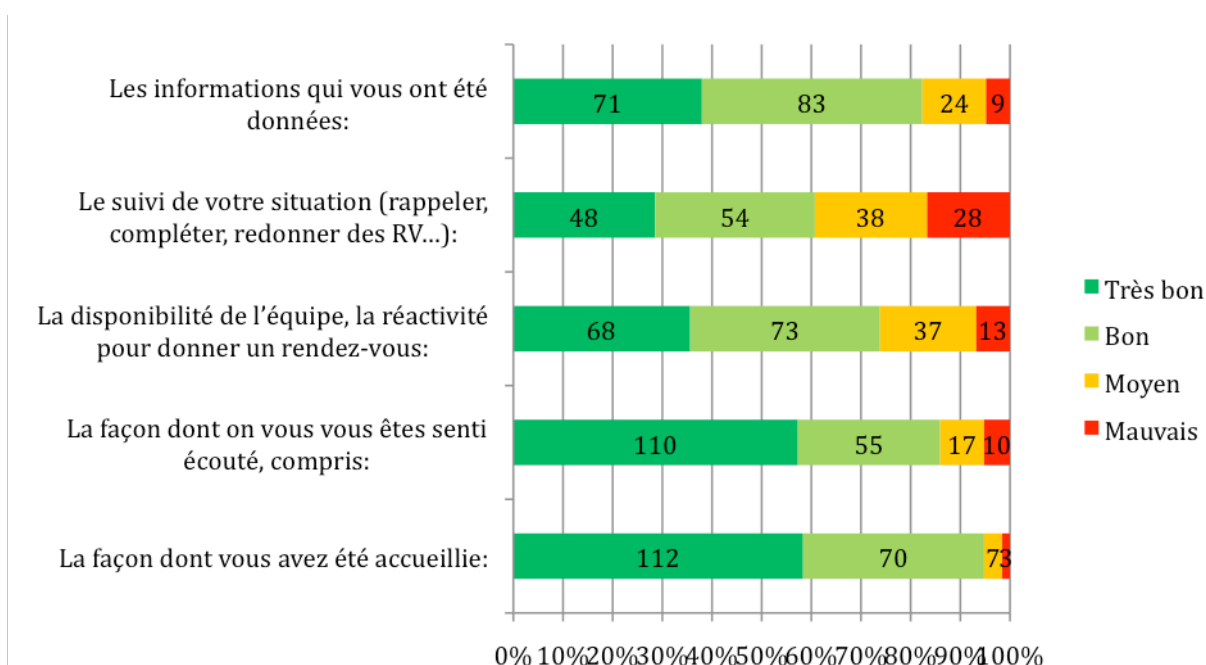
Interrogés : 200 / Répondants : 22  
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

## 1.28 Qu'est qui a manqué ?

	Effectifs	Fréquence
Rien	86	61%
On ne m'a pas rappelé/Pas d'autres RDV	13	9%
Manque d'information	12	8%
Plus de suivi et un vrai accompagnement	10	7%
Propositions non adaptées/Mauvaise orientation	6	4%
Des aides financières	5	4%
Manque d'écoute et de disponibilité	5	4%
Manque de rapidité	3	2%
Manque une liaison recherche emploi et recherche logement	2	1%
Autres : Prendre directement rdv avec les responsables logement; recherche chez vilogia ; un garant pour trouver un logement qui ne soit pas un foyer	1	
<b>Total/ répondants</b>	<b>142</b>	

Interrogés : 200 / Répondants : 142 / Réponses : 145  
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

### 1.29 Comment qualifieriez-vous...



### 1.30 Si cela a été le cas, les lieux, ou personnes vers qui le Service Logement vous a orientés :

	Effectifs	Fréquence
Utile	69	58%
Moyen	22	18%
Utile mais sans résultat	17	14%
Inutile	12	10%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Interrogés : 200 / Répondants : 120  
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

60% des interrogés ont été orientés vers d'autres lieux ou personnes.

### 1.31 Au final, le service rendu correspondait-il à vos attentes ?

	Effectifs	Fréquence
Oui tout à fait	79	42%
Oui, à peu près	51	27%
Non, peu	30	16%
Non, pas du tout	30	16%
<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

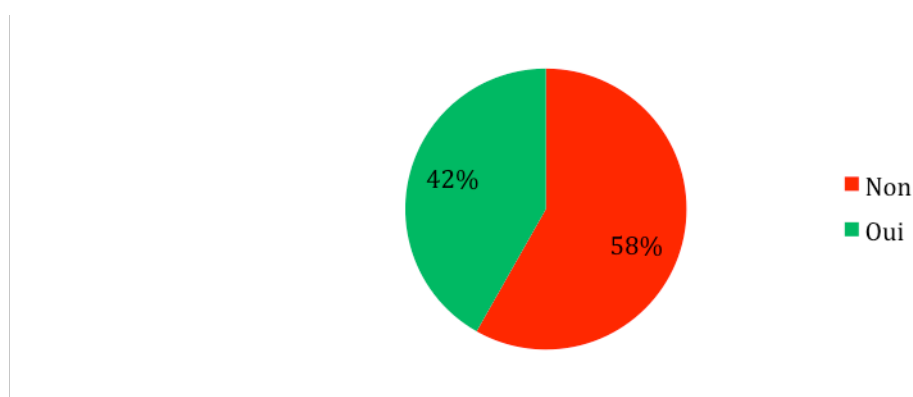
Interrogés : 200 / Répondants : 190  
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

### 1.32 Service que l'on ne trouve pas ailleurs:

	Effectifs	Fréquence
Plus d'écoute, de soutien, un suivi personnalisé, varié et tout au long de la procédure	27	51%
Rien	10	19%
Réduction des délais/Rapidité	7	13%
Des aides financières	4	8%
La domiciliation	3	6%
les forums du mardi	2	4%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Interrogés : 200 / Répondants : 53  
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

### 1.33 Souhaiteriez-vous que le Service logement reprenne contact avec vous pour un point sur votre situation ?



Interrogés : 200 / Répondants : 189  
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

### 1.34 Le répondant ne semble pas avoir fait la différence entre le Service Logement et du service Mission Locale dans son ensemble :

	Effectifs	Fréquence
Oui	20	100%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Interrogés : 200 / Répondants : 20  
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

#### Remarque méthodologique :

Nous avons également réalisé des croisements des réponses en fonction :

- de la situation familiale
- du nombre de RV,

**mais n'avons pas vu de différences notables**, en comparaison avec la population globale de répondants.