

## RAPPORT D'ACTIVITE 2020

L'activité de l'association Habitat et Humanisme Calvados repose sur l'engagement d'hommes et de femmes au service de l'insertion par le logement de personnes en situation de fragilité. Ce sont des sympathisants, adhérents, donateurs, actionnaires, propriétaires solidaires soit un peu plus de 500 personnes.

Parmi les adhérents, des bénévoles qui constituent les forces vives de l'association.

Ils sont engagés auprès des locataires et des résidents :

- dans la recherche, la captation, la rénovation et l'aménagement des logements
- dans l'accompagnement de proximité
- dans l'animation d'activités

ou dans des fonctions supports : la communication et les ressources financières, les ressources humaines bénévoles et salariés, la gestion administrative, comptable et les Systèmes d'Information.

Ils sont répartis en pôles d'activité : Pôle Immobilier, Pôle Accompagnement, et en pension de famille (Maison Marc Gignoux), Pôle Communication et Ressources financières, Pôle Ressources Humaines.

En dépit de la pandémie, l'activité bénévole est restée soutenue. Le temps consacré par les bénévoles à l'activité de l'association au cours de l'année 2020 est de 8382 heures (heures déclarées), soit l'équivalent de 5,22 ETP.

Les salariés : une assistante administrative, quatre travailleurs sociaux et un mécénat de compétence apportent leur expertise professionnelle et collaborent ainsi à l'atteinte de l'objectif commun.

L'association compte au 31/12/2020 :

- 119 adhérents
- 78 bénévoles actifs
- 5 salariés
- 1 personne en mécénat de compétence.

Elle propose 103 logements à la location ; 111 personnes sont ainsi logées.

## I- LES LOGEMENTS

- **Nombre de logements**

Types de logements	2018	2019	2020
<b>Logements de la Foncière H&amp;H</b>	69	71	<b>72</b>
dont Logements dans le diffus	48	50	51
dont Logements en pension de famille	21	21	21
<b>Logements de propriétaires solidaires</b>	27	30	<b>31</b>
<b>Total</b>	96	101	<b>103</b>

On observe un fort ralentissement des acquisitions dans le diffus de la Foncière.

La montée des prix des logements sur le bassin Caennais a très sensiblement réduit nos ambitions. Si l'on y ajoute, dans la perspective de la mise en œuvre de la loi climat, le souhait d'acquérir des biens classés au minimum en D (voire en C), présentant des charges locatives mensuelles « maîtrisées », on voit la difficulté de la tâche.

Toutefois, l'offre « Propriétaires solidaires » reste d'un très bon niveau « relancée » par l'entrée d'HH 14 dans le dispositif « Logement d'abord » et nous permet de progresser, globalement, en nombre de personnes logées.

- **Le pôle Immobilier**

Il compte 12 membres, dont 7 accompagnants bricoleurs. La commission se réunit tous les 15 jours.

Nous bénéficions, depuis le 01/12/2020 d'un Mécénat de compétence, détaché d'ENEDIS : il accompagne les études et projets immobiliers d'HH 14 et participe, avec la commission immobilière, à la réalisation et au suivi des travaux chez nos locataires.

Un groupe dédié « Habitat intergénérationnel » composé de 10 membres issus de l'immobilier, de la communication ou de l'accompagnement.

Un groupe dédié « Rue Leroy » (5 membres, composé comme ci-dessus) qui a engagé avec la Fédération, une démarche pour tenter de corriger les lourdes insuffisances thermiques de ce bâtiment.

Le rôle des accompagnants bricoleurs qui assurent, quand c'est possible, la réalisation des petits travaux locatifs, est socialement et humainement important. Il établit des moments d'échange pour sécuriser et aider les locataires à s'approprier leur logement.

- **Les Missions**

**Gestion des travaux :**

Les petits travaux locatifs, comme on l'a vu supra, peuvent être réalisés par les accompagnants bricoleurs. Ils concernent, en général, des travaux de peinture, de petite plomberie, de rénovations électriques « légères » (remise en place de prises, installation de détecteurs de fumée.), remplacement de portes de douches, etc.

Les travaux plus lourds, ou de sécurité, sont réalisés par des artisans ou entreprises, via les deux agences immobilières.

A l'occasion d'un changement d'occupant, nous remettons, si nécessaire, en état, le logement. Ce travail est réalisé soit par des entreprises, soit par nos accompagnants bricoleurs.

Notons que tous les travaux « propriétaires » sont financés par la Foncière.

- **Visites annuelles**

Tous les bénévoles du pôle participent aux visites annuelles des logements appartenant à la Foncière. Ces visites permettent de se rendre compte de l'entretien du logement et d'examiner le fonctionnement des éléments de sécurité (robinet d'arrêt d'eau, disjoncteur électrique, détecteur de fumées, ventilation). Nous listons aussi les travaux qui pourraient être entrepris au titre du propriétaire (changement des fenêtres, vétusté des revêtements, état des chaudières et des éléments de chauffage...). Suite à ces visites, nous proposons à la Foncière une liste de travaux pluriannuels. Ceux-ci pourront être réalisés, soit par les entreprises qui travaillent pour les agences immobilières, soit par l'équipe des bricoleurs, soit par des entreprises sous le contrôle du pôle. Dans tous les cas, le financement est assuré par la Foncière.

Ces visites permettent aussi d'identifier les gros travaux à programmer par la Foncière dans le cadre du **Plan Stratégique du Patrimoine (PSP)**

PRECISIONS QU'EN 2020, EN RAISON DU CONTEXTE COVID, LES VISITES ANNUELLES ONT ETE ANNULEES.

- **Acquisitions logements**

En 2020, un seul logement est rentré dans le parc immobilier de la Foncière (cf. Supra)

- **Captation de logements**

Cette captation s'effectue auprès de propriétaires solidaires qui désirent acquérir un logement dans le cadre d'un dispositif incitatif sur le plan fiscal. Il permet de capter de nouveaux logements à un niveau de loyer très social ou social. Cela a demandé à l'ensemble des bénévoles un investissement important mais avec un résultat satisfaisant.

Le Plan national pour le « Logement D'Abord » (LDA) dans lequel nous nous sommes engagés en 2019 nécessite la captation de nouveaux logements avec des contraintes nouvelles imposées par l'État (contractualisation avec la DDCS) pour accueillir, loger, accompagner des personnes fragilisées vivant en dessous du seuil de pauvreté, exposées au mal logement.

Le Conseil d'Administration avait validé 5 places pour 2020 ; celles-ci ont été couvertes par la captation de 4 nouveaux propriétaires solidaires.

La mobilisation de logement se fait dans le cadre de l'**intermédiation locative** (Location-Sous location) qui est assortie d'un dispositif de financement (forfait par place).

Une personne, au sein du pôle immobilier, assure la captation des logements « propriétaires solidaires » ainsi que les acquisitions pour le compte de la Foncière. C'est une tâche particulièrement importante et lourde.

- **Le projet « Habitat intergénérationnel »**

De nombreuses démarches prospectives ont été poursuivies au cours de l'année 2020 :

Notre demande concernant le bâtiment sur la Charité reste en suspens : mail de M. Debebt en janvier nous précisant que le nouveau Shema du CHU n'était toujours pas finalisé.

Saint Germain-la-Blanche-Herbe (27/01/2020) : l'association « La Cerisaie » a été retenue sur le site que nous convoitions.

Suite à notre rencontre avec la mairie d'Hérouville, un mail de relance a été adressé à Mme Ribalta, adjointe en charge du logement (12/02/2020).

Caen, rue du Marais : abandon car zone non prévue pour l'habitation dans le PLU.

En Janvier 2021, nous avons été appelés par la Shema pour développer notre projet sur un terrain situé au Mesnil de Louvigny.

C'est la première proposition « porteuse » que nous recevons. Elle restera à concrétiser en 2021.

## //- L'ACCOMPAGNEMENT

### 1. La PANDEMIE et ses conséquences

La pandémie liée à la Covid 19 s'est imposée dans la vie de l'association, et ses conséquences ont impacté l'organisation.

Une collaboration renforcée entre salariées et bénévoles s'est installée de façon évidente ainsi qu'une mobilisation accrue des bénévoles.

Afin de s'assurer de l'état de santé physique et surtout psychique des locataires, de nombreux appels téléphoniques leur ont été adressés, à la fois par des bénévoles accompagnants ou non, et par les salariés. Et réciproquement, des locataires se sont préoccupés de l'état de santé de l'équipe. Des attestations de déplacement ont été préparées et adressées aux locataires, soit par voie postale, soit directement dans leur boîte aux lettres quand cela était possible. De même lorsque des masques ont été disponibles, leur distribution a eu lieu, effectuée par des bénévoles au plus près des domiciles des locataires, sans se limiter à l'accompagnant habituel. Tout au long de l'année des masques ont été mis à disposition.

Deux confinements ont modifié le fonctionnement du pôle accompagnement. Les conditions d'accueil ont été perturbées par la crise sanitaire : les contraintes de mise à disposition de salles par la Maison des Associations « le 1901 » n'ont pas facilité la tenue des réunions, avec des mesures sanitaires strictes (désinfections du mobilier, une jauge limitée...).

Cependant, grâce à la mobilisation soutenue des salariées, soit en présentiel mais le plus souvent en télétravail, et des bénévoles, le lien avec les locataires a été conservé.

Soutien exceptionnel dans le cadre de la COVID 19 :

La Fédération a rapidement pris la mesure des difficultés financières que pouvait rencontrer une partie des locataires et résidents face à cette crise sanitaire (perte de revenus : chômage partiel, arrêt des petits boulots, dépenses supplémentaires...) et par conséquent un risque d'impayé plus fort. Dans ce contexte, le CA de la Fédération a donc décidé la création d'un fonds de soutien destiné à compléter les dispositifs existants. Le fonds de soutien contribue à une aide totale ou partielle du loyer résiduel sur 1 à 3 mois renouvelable une fois, après analyse préalable par le travailleur social référent. Un locataire a pu bénéficier de ce fonds d'aide.

## 2. ACTIVITE de l'accompagnement dans le diffus

- Suivi des demandes de logements

<i>Service HH</i>	<i>Dossiers reçus</i>	<i>RDV de pré-admission</i>	<i>Demandes acceptées</i>	<i>Demandes refusées</i>	<i>Demandes annulées de la part du ménage</i>	<i>Demandes ajournées</i>	<i>Entrées en logement</i>
<b>Pérenne</b>	24 + 5 demandes internes	14	5 + 5 mutations	4	2	3	2 (dont un en COT)
<b>IML</b>		8	7		3	/	4

Au 31 décembre 2020, 87 personnes occupent un logement du parc H&H. (dont 7 en Intermédiation Locative (IML) et 5 en Convention d'Occupation Temporaire (COT).

Pour les logements du diffus (bail pérenne), Habitat et Humanisme a reçu 24 dossiers de demande de logement, moins qu'en 2019 (43) ce qui peut s'expliquer en raison du contexte sanitaire.

En 2020, 4 familles sont sorties du parc immobilier H&H : 2 dans le parc privé, 1 chez un tiers, 1 décès.

Une COT a glissé vers un bail pérenne dans le diffus. Un nouveau logement a été confié par des propriétaires solidaires, et 1 nouveau logement a été acheté par la Foncière H&H. Ainsi, pour le pérenne, 5 entrées ont été possibles (6 en 2019) dont 2 en COT.

3 personnes étaient hébergées dans une structure d'insertion, 1 en maison relais, 1 était à la rue. Au 31 décembre 2020, 2 logements sont vacants pour travaux. Un logement n'a pas été reloué suite à sa vente par les propriétaires solidaires.

En IML, 4 logements ont été captés auprès de propriétaires solidaires pour ce dispositif, ce qui a permis de loger 7 personnes (1 couple, 1 personne seule, 2 familles monoparentales),

5 Commissions d'Attribution de Logements ont été organisées par les conseillères en économie sociale familiale (CESF) en présentiel ou en visio.

## 3. MESURES d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)

4 personnes ont été accompagnées ; représentant 14 mois sur l'année 2020, avec différents objectifs d'accompagnement :

- 2 demandes de relogement ont pu aboutir :  
L'une suite à la vente du logement, personne relogée dans le parc privé ; une autre ayant souhaité un logement plus grand et pour laquelle l'accompagnement HH n'était plus nécessaire a pu être relogée dans le parc social.

- 1 demande de relogement n'a pas encore abouti.
- 1 mesure pour permettre la mise en place d'un accompagnement spécifique suite aux difficultés rencontrées par un locataire.

#### **4. Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)**

- **Mesures d'Accompagnement Social lié au Logement (ASLL)**

16 personnes ont été accompagnées pour lesquelles 10 mesures FSL accès et 6 mesures FSL maintien, représentant 59 mois sur l'année 2020.

##### FSL Accès

Dès lors qu'une entrée en logement est programmée, une demande de mesure d'ASLL est effectuée auprès du Conseil Départemental du Calvados. Ces mesures ont pour objectifs d'accéder à un logement, de rendre le ménage autonome dans sa gestion et dans l'appropriation son logement. Pour chaque situation, des objectifs de travail sont déterminés conjointement avec le travailleur social et les bénéficiaires de la mesure, (aide dans la gestion administrative et budgétaire, soutien dans l'appropriation et l'entretien du logement...).

##### FSL maintien

Habitat et Humanisme a effectué 5 mesures sur l'année suite à des impayés de loyer afin de pouvoir accompagner les personnes rencontrant des difficultés budgétaires. Les mesures ASLL maintien ont en effet pour objectifs d'assurer le maintien dans le logement et de réduire le nombre de ménages expulsés par un travail de prévention très en amont des procédures contentieuses. Les démarches administratives effectuées avec les locataires ont permis de mettre à jour leurs droits. Les accompagnements budgétaires mis en place ont abouti à une reprise du loyer courant et la mise en place de plans d'apurement.

#### **5. Service IML**

Le service IML a rencontré 8 ménages suite aux demandes SIAO (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation), celles-ci ont ensuite été étudiées lors des différentes CAL : 7 demandes ont été acceptées et positionnées sur liste d'attente, 1 refusée vu la situation encore trop fragile de la personne pour entrer en logement autonome. 3 demandes acceptées par HH n'ont finalement pas abouti pour diverses raisons, notamment suite à la proposition d'un logement dans le parc social.

- **Travail partenarial avec les bailleurs sociaux**

Plusieurs locataires H&H émettent le souhait d'être relogés dans le parc social.

La décision de rencontrer, en 2020, plusieurs bailleurs sociaux de Caen et son agglomération a donc été prise, mais force est de constater que l'association H&H entretenait peu de contacts avec les bailleurs, la mise en place d'un travail en partenariat est nécessaire dans l'intérêt des personnes accompagnées.

En effet, les situations des personnes pouvant évoluer, certaines peuvent émettre leur envie de changer de logement notamment afin de pouvoir emménager dans un logement plus grand. Après évaluation de la situation, il est possible de travailler sur ce projet de relogement.

Ainsi, lors de l'année 2020, l'association a pris contact avec 6 bailleurs sociaux et en a rencontré 2.

- **Subvention CAF**

Certains locataires n'ont pas ou plus de téléphone. C'est une source d'isolement supplémentaire, un frein dans leurs démarches administratives, médicales, sociales et dans les contacts avec les différents membres de l'association. Les locataires qui en possèdent, ont souvent des difficultés à s'en servir et/ou ne s'y retrouvent pas dans les démarches à effectuer (forfait, carte prépayée...). Il y a aussi un frein financier pour l'achat du mobile. Habitat et Humanisme souhaite rompre cet isolement et favoriser l'autonomie des locataires. Une subvention de la CAF a permis d'équiper l'association de quelques appareils adaptés. Lesquels ont pu être mis à disposition des locataires sous forme de prêt avec un accompagnement pour le choix de forfait adapté et l'utilisation de l'appareil. Deux locataires ont pu en bénéficier en 2020. L'association contribue, ainsi à la lutte contre la fracture numérique.

- **Soutiens exceptionnels**

Depuis 2018, un fonds de solidarité sous forme d'avance remboursable a été créé par H&H, pour apporter un soutien ponctuel aux locataires en difficultés ou soutenir un projet quand le droit commun ne pouvait pas être sollicité (hors dettes). Ainsi, 10 locataires ont pu en bénéficier en 2020, soit 4 de plus qu'en 2019. Ces avances remboursables représentent un total de 640 euros. Au 1<sup>er</sup> janvier 2021, 420 euros étaient déjà remboursés. Les plans de remboursement se poursuivent en 2021.

## **6. Les différents écrits**

**Le projet d'accompagnement** élaboré en 2019, et voté en CA le 3 décembre 2019 n'a pu être présenté que le 5 octobre 2020.

Présentation en deux temps, le matin à l'ensemble des bénévoles et salariés de HH 14 et l'après-midi à environ 25 partenaires issus des services sociaux et médico-sociaux, des services de santé, des organismes de protection sociale, des collectivités publiques...



A cette occasion, l'idée de la charte avec les partenaires sociaux a été présentée et a reçu un écho très favorable.

Un groupe pilote s'est réuni fin novembre 2020 afin de rédiger un relevé de décisions dont les orientations ont été approuvées lors d'un bureau en 2021.

**Le guide du locataire**, élaboré sur la base de celui de l'Île de France, a été actualisé, corrigé, remanié par les animatrices et surtout les salariées qui se sont investies dans ce travail avec leur regard avisé et professionnel. Ce guide doit permettre au locataire de mieux connaître ses droits mais aussi ses devoirs pendant l'occupation de son logement. Imprimé en mai 2021, ce guide sera remis à chaque locataire par le bénévole accompagnant qui en fera une lecture étalée dans le temps lors de ses visites, ainsi qu'à tous locataires entrants.

**Le guide santé**, rédigé par le groupe santé et achevé en 2020 sera remis aux locataires en 2021 du fait des contraintes sanitaires.

**La brochure « activités loisirs »** rédigée par le groupe loisirs regroupait toutes les activités proposées dans l'année.

## 7. Les différents groupes

- **Groupe santé**

Depuis plusieurs mois, le groupe santé d'HH 14 travaillait sur l'élaboration d'un guide santé qui est un outil permettant aux accompagnants d'aborder le sujet de la Santé avec la personne accompagnée. C'est un outil utile à chaque locataire d'HH14.

Ce guide Santé devait être distribué aux accompagnants d'HH14 lors des réunions de petits groupes en novembre 2020. Compte tenu de la crise sanitaire, ce guide sera remis à chaque accompagnant tout en échangeant avec eux sur l'intérêt de ce guide et de la nécessité d'aborder la santé avec les personnes accompagnées. Le guide est remis avec d'autres dépliants explicatifs (le 100 % santé, l'examen IRSA, le DMP...).

### **Nutrition, en lien avec la maison relais**

Plusieurs résidents et locataires rencontrent des problèmes de santé liés à une prise de poids depuis leur arrivée dans leur logement. Ainsi, les salariés de la Maison Relais et du diffus ont travaillé en collaboration sur un projet nutrition. En octobre 2019, une subvention de 800€ a été obtenue dans le cadre d'un "coup de pouce d'Harmonie Mutuelle Santé et Lien Social". Ainsi, 10 salariés et bénévoles d'HH Normandie se sont vus proposer une formation d'une journée par une diététicienne nutritionniste. L'objectif est d'attirer l'attention des participants sur un petit déjeuner équilibré, la pyramide alimentaire, la sensibilisation aux sucres et corps gras, l'alimentation équilibrée à petit budget. La formation aurait dû se dérouler en mars 2020 mais a dû être reportée 2 fois à cause de la crise sanitaire.

## Eco-appart

Le partenariat avec le Centre Permanent d'Initiatives pour l'Environnement (CPIE-Vallée de l'Orne) pour l'utilisation de l'outil éco-appart s'est poursuivi en 2020. L'éco-appart est un appartement témoin aménagé en espace de vie quotidienne pour être un lieu de sensibilisation et de prévention, à destination des habitants, sur les thèmes des économies d'eau et d'énergies, de l'alimentation, de la santé, de l'éco-rénovation, de la prévention des accidents domestiques.

Suite à la formation de 8 bénévoles et 3 salariés en 2019, l'objectif 2020 était de sensibiliser les bénévoles et les locataires qui le souhaitent aux éco-gestes. Un groupe de 5 bénévoles, accompagné par la CESF, s'est constitué pour travailler sur ce projet. Un duo de bénévoles devait animer des ateliers à l'éco-appart. 20 bénévoles étaient inscrits entre mars et avril pour y participer. En raison de la crise sanitaire, l'action a été annulée pour l'année 2020.

- **Groupe loisirs :**

Depuis sa création, les membres du groupe Loisirs, en lien avec les salariés et les bénévoles, ont eu à cœur de réfléchir et de mettre en place des activités à destination des locataires du diffus en se fixant plusieurs objectifs : partir de leurs besoins et envies, les aider à s'insérer dans leur quartier et développer leur pouvoir d'agir.

Les activités du groupe Loisirs ont été fortement perturbées cette année en raison de la crise sanitaire. Des activités ont tout de même pu avoir lieu :

- ✚ Une dizaine de places pour un match de Handball et de Basket en mars a été proposé mais celui-ci a été annulé.
- ✚ Deux goûters ont pu être organisés : un en février avec des jeux de société et un en septembre. Le "goûter de Noël" n'a pas pu avoir lieu. Il était pourtant très attendu de la part des locataires. Ils se sont tout de même vu remettre un cadeau, un panier gourmand soit à leur domicile soit à l'extérieur des locaux à la rencontre des bénévoles.
- ✚ Les activités ont pu reprendre sur la période d'été. Un après-midi bowling a réuni 10 locataires et 2 accompagnants. Une sortie pêche a eu lieu pour 4 locataires et 3 accompagnants. Deux journées randonnées ont pu être organisées avec un pique-nique entre locataires du diffus et résidents de la Maison Relais pour 16 personnes.
- ✚ Cet été, un couple de locataires a passé un séjour d'une semaine près de la mer, dans une maison mise à disposition par une bénévole pour une somme très modeste.
- ✚ Une locataire a souhaité partir quelques jours en mobil-home. Ce projet a été travaillé avec la personne, le travailleur social et la bénévole référente. Une demande de chèque vacances auprès de la fédération lui a permis de financer une partie de son séjour et ainsi de le réaliser.
- ✚ Au vu des retours des locataires, le groupe Loisirs a travaillé sur une programmation pour la rentrée de septembre. Un calendrier et une plaquette de présentation des activités proposées (goûter, balade, bowling, pêche, atelier cuisine, atelier numérique) ont été envoyés à l'ensemble des locataires. Malheureusement, ces activités n'ont pas

- pu être réalisées, suite au deuxième confinement.
- Le groupe Loisirs a activement préparé un séjour à Paris pour 5 locataires en lien avec la Fédération. Mais ce projet a lui aussi dû être reporté puis annulé en raison de la Covid.
- En septembre, dans le cadre de l'opération "Heure Solidaire", des locataires, résidents, salariés, bénévoles ont participé à l'atelier cuisine proposé par Michel Bruneau et ses collaborateurs dans le jardin de la Maison Relais. En octobre, 19 personnes ont découvert le plus petit musée d'histoire naturelle de France et son jardin sur le thème : "La nature et les animaux SOLIDAIRES du jardinier".

### **JARDINS PARTAGES :**

Un pique-nique au jardin a eu lieu au cours de l'été.

6 parcelles sont utilisées et entretenues régulièrement par les locataires.

### **8. Groupe « Analyse de pratiques »**

Trois groupes d'analyses de pratiques animés par une psychologue ont eu lieu au premier trimestre 2020, la crise sanitaire n'a pas permis la poursuite de ces rencontres. Les bénévoles n'ont pas souhaité de réunion en visio.

### **9. Organisation du pôle accompagnement**

Le pôle accompagnement a connu peu de mouvements au cours de cette année 2020, trois nouveaux bénévoles accompagnants ont été accueillis.

Des réunions d'équipe ont pu avoir lieu en début d'année en présentiel et ensuite, pour certaines, en visio-conférence. Cependant les liens ont été maintenus grâce aux appels téléphoniques et mails afin de répondre aux attentes des locataires.

Quelques rendez-vous en duo ont pu avoir lieu en respectant les gestes barrières.

Les animatrices ont reçu quelques nouveaux bénévoles dans le cadre de leur parcours de découverte de l'association.

La crise sanitaire n'a pas permis de réorganiser le pôle accompagnement qui a fonctionné avec trois animatrices pour quatre groupes de bénévoles.

Les liens entre la commission immobilière et le pôle accompagnement ont renforcé la complémentarité des missions auprès des locataires, d'autant plus que le dispositif de l'IML a facilité les rapports entre bénévoles accompagnants et bénévoles bricoleurs accompagnants.

En 2021 une réflexion devra être menée sur l'organisation du pôle accompagnement suite à son évolution qui nécessite de développer l'équipe de bénévoles.

## **1- LA PENSION DE FAMILLE « MAISON Marc Gignoux »**

- **Evolutions locatives :**

En 2020, nous n'avons pas connu de mouvements locatifs. Il existe plusieurs projets de relogement. Deux dossiers sont en cours auprès de l'AISCAL dont un en attente d'une proposition de logement. Une orientation vers un EHPAD a été réalisée fin 2020, le résident concerné est en attente d'une place. Par ailleurs, deux autres résidents ont déposé une demande de logement social notamment pour un logement en résidence intergénérationnelle.

- **L'équipe de la MRMG :**

La Maison relais fonctionne toujours avec l'intervention de 2 salariés en ETP épaulés par la bénévole référente et la bénévole référente adjointe de l'association. Le responsable adjoint a quitté la structure en juin 2020 et a été remplacé par une nouvelle salariée, titulaire d'un diplôme d'état d'éducateur spécialisé. Habituellement, d'autres bénévoles proposaient, en soutien, des animations collectives. Mais, au regard de cette année bouleversée par le contexte sanitaire, nous avons connu une nette diminution de la présence bénévole sur le site.

Toujours en lien avec le contexte de l'année 2020, nous n'avons pas pu accueillir de volontaire en service civique suite à l'annulation de celui-ci au moment du premier confinement engendrant ainsi une réduction significative des activités collectives et autres animations.

Nous envisageons le recrutement d'un nouveau volontaire pour le mois de mai 2021.

Par ailleurs, nous avons accueilli un stagiaire éducateur spécialisé en deuxième année de formation d'octobre 2020 à janvier 2021.

Nous accueillerons prochainement une nouvelle stagiaire de formation CESF.

- **Modifications organisationnelles :**

- Nous avons adapté en partie nos horaires d'intervention en temps de jour, afin de mieux répondre aux besoins de relations partenariales qu'engendrent les accompagnements individuels des résidents de la maison relais.
- Nous avons pu faire valider auprès de la foncière d'Habitat et Humanisme notre projet d'installation d'une rampe aux normes PMR. Ceci pour faciliter l'accès à l'ensemble des résidents au jardin de la maison relais. De plus, il y a eu la réalisation d'une table collective afin de réinvestir les espaces extérieurs notamment pour les repas collectifs.

- A la demande de résidents, une surélévation des machines à laver a pu être effectuée grâce à l'intervention de bénévoles bricoleurs, le vieillissement de la population logée rendant difficile l'accès à ce service.

Afin d'éviter les redites au travers de notre écrit, nous tenions à préciser que le contexte sanitaire a fortement impacté l'année 2020 ainsi que le début d'année 2021 dans l'ensemble des aspects de la vie de la maison relais. De même, nos activités et interventions ont évolué au rythme des recommandations et obligations sanitaires.

- **Intervention sociale :**

En 2020, nous avons poursuivi notre travail collaboratif avec l'ensemble des acteurs médico-sociaux afin de répondre au mieux aux besoins et demandes exprimés par les résidents.

Cela a pu prendre forme via le renforcement des partenariats existants (associations tutélaires, service d'aide à la personne...) au travers du lien quotidien avec les différents acteurs qui gravitent autour de la situation de la personne.

De plus, nous avons développé de nouveaux partenariats du fait de la complexité de certaines situations en lien avec le vieillissement et/ou la perte d'autonomie du public (plateforme territoriale d'appui, service social CPAM). Au 31 décembre 2020, la moyenne d'âge des résidents de la maison relais est de 54 ans contre 46 ans en 2015. Il est à noter que dans l'évolution des orientations, les ménages sont plus âgés et pour certains présentent une dépendance déjà avancée.

En 2019, nous avons pu observer des difficultés de vivre ensemble. A contrario, cette année nous avons pu voir émerger davantage d'entraide et de soutien entre les résidents notamment à l'égard des plus fragiles d'entre eux. De la même manière, lors du 1er confinement des bénévoles ont pu venir en soutien aux salariés afin de garantir un maximum de lien social auprès des résidents.

L'été 2020 a connu une majoration du nombre de rendez-vous médicaux et de fait, de leurs accompagnements. Nous amenant, pour les situations les plus complexes, à prendre contact avec la PTA (Plateforme Territoriale d'Appui).

Le secteur de la psychiatrie est celui pour lequel nous avons encore besoin de créer plus de lien dans la mesure où il nous est difficile d'obtenir des délais de réponse qui soient corrélés avec les besoins identifiés dans l'établissement.

Hormis ce secteur, nous réalisons des synthèses avec les services du réseau de façon moins fréquente car le bon développement de nos prises en charge communes nous amène à échanger sur les situations de façon plus suivie et régulière.

- **Activités :**

L'année 2020 a connu l'arrêt d'une grande partie des activités collectives et une forte baisse de la présence des bénévoles sur le site. Malgré la reconduction de certaines animations bénévoles récurrentes, nombre d'entre elles ont dû être annulées.

Nous avons adapté les activités dès que cela était possible comme le café lecture par exemple qui se déroule depuis en semi présentiel.

Nous avons également gardé comme ligne conductrice les repas collectifs que nous avons aménagés. Le repas commun est préparé à tour de rôle que chacun prend à domicile.

La période estivale nous a permis de maintenir les sorties que nous organisons habituellement avec les résidents de la maison relais. Les activités extérieures ont été favorisées.

De plus, un nouveau bénévole a travaillé avec les résidents sur un futur projet vacances afin d'apporter de nouvelles perspectives : projet autour des châteaux de la Loire qui sera réactualisé quand le contexte le permettra.

Au fil de cette année, nous avons pu concrétiser avec l'aide d'un bénévole notre projet photographie au travers d'un calendrier photo humoristique mettant en scène des résidents afin de participer au financement du futur projet vacances.

De la même manière que pour les repas collectifs, nous n'avons pas pu nous réunir pour Noël. Chaque résident a donc pu profiter d'un plateau repas festif et préparé par l'équipe ainsi que d'un cadeau personnalisé afin de marquer cette fin d'année.

Par ailleurs, les résidents ont pu mettre en avant que, lors du premier confinement, la possibilité d'accéder aux espaces verts de la maison relais a contribué à leur bien-être psychique. La gestion du potager et des espaces verts est donc toujours assurée par les résidents qui profitent de ce lieu.

Nous avons pu mettre en place avec l'actualité de cette année 2020, des échanges autour de conseils sanitaires afin d'aider au respect des gestes barrières et de la distanciation sociale dans les espaces collectifs ainsi qu'à l'extérieur.

Un groupe loisirs a été créé pour les locataires du diffus de l'association. Ceci a permis de faire se rencontrer les locataires et les résidents au travers d'animations telles que la marche, la pêche.

- **Participation des résidents :**

L'année 2020 a permis à nombres de résidents de réinvestir les espaces collectifs de manière plus autonome. Davantage d'initiatives sont prises dans une démarche occupationnelle commune, par exemple la gestion de certaines tâches quotidiennes de la maison relais comme le poulailler.

- **Orientations du projet 2021 au regard du diagnostic de l'année 2020**

L'année 2020 s'est inscrite dans la conduite du projet de service redéfini en 2020 et dans la continuité du traitement des problématiques précédemment rencontrées. A cette fin, nous avons poursuivi la mise en œuvre de moyens destinés à assurer la pérennité de la solution proposée à des résidents confrontés au vieillissement et à la perte d'autonomie ou la dynamisation d'un collectif impacté.

Il reste toujours au cœur de notre action l'objectif de pérenniser les liens avec les structures médico-sociales partenaires afin d'optimiser la prise en charge des résidents et de dynamiser les parcours de soin.

Dans cette optique, dès lors que la situation sanitaire le permettra, nous conduirons une action de formation à la diététique dans le contexte de budget restreint pour les résidents. L'intervention sur site d'une diététicienne experte est validée avec comme finalité la réalisation d'une formation nutrition-précarité à destination des professionnels de l'association et des bénévoles accompagnants pour une restitution auprès du public sous forme d'ateliers adaptés, dans une seconde phase.

La consolidation du collectif continuera d'être un axe de travail majeur en cela qu'il est demandeur d'une attention et d'interventions quotidiennes. Nous réfléchissons actuellement à la possibilité avec la revalorisation de la subvention de l'Etat par jour et par place, de pouvoir allouer un budget à l'embauche d'un animateur socio-culturel à mi-temps. Ceci permettrait d'avoir des temps de présence définis et récurrents qui ne soient pas impactés par nos différents accompagnements extérieurs.

Le travail de l'équipe sera, pour l'année à venir, toujours tourné vers la pérennité d'un vivre-ensemble permettant à chacun de s'épanouir et d'avancer sereinement dans son projet personnel.

Il y a également à assurer la continuité de l'ouverture des résidents sur l'extérieur et la prévention de toute forme de repli au sein de la structure. C'est pourquoi nous souhaiterions davantage aller vers les différents acteurs culturels locaux si la situation sanitaire de cette année le permet.

### III- PÔLE COMMUNICATION – RESSOURCES FINANCIERES

14 personnes constituent ce groupe. 9 membres participent activement aux réunions et activités, 1 personne soutient le volet ressources financières et 4 personnes participent ponctuellement à l'organisation d'événements. Une bénévole, représentante du Pôle Accompagnement, est invitée permanente aux réunions. Les missions de ce pôle sont de développer la notoriété de l'association, de travailler sur les sources de financement pour développer l'investissement et le fonctionnement et d'animer la vie associative, en collaboration avec le Pôle Ressources humaines.

- **Développement Réseaux / Partenariats en 2020 :**

- ✚ Participation le 02/02/2020 à la rencontre diocésaine des solidarités. Conférence « Les différents visages de la pauvreté ».
- ✚ Participation le 10/02/2020 à un séminaire sur le thème de « L'Insertion par le logement » organisé par l'IRTS.
- ✚ Signature le 08/10/2020 d'un **partenariat avec l'École de Management Normandie (EM Normandie)** pour l'accueil d'un étudiant dans le cadre du projet citoyen.
- ✚ Participation le 08/10/2020 à la 5ème **conférence régionale de l'Épargne Sociale et Solidaire (ESS)**.
- ✚ Participation le 08/12/2020 aux **Journées d'échange du Pôle Communication et Ressources Financières** de la Fédération (visioconférence).

- **Développement du mécénat et augmentation du montant des dons :**

- ✚ Le 30/01/2020, remise d'un chèque de 1119 € au Crédit Agricole Normandie, somme récoltée dans le cadre de l'Heure Solidaire 2019 par la vente de miel issus des ruches du CA.
- ✚ Le 26/03/2020, la société Chéron et Fils permet à un locataire d'acquérir un téléviseur de dernière génération à un prix d'occasion très modeste.
- ✚ Été 2020 : Opération « 1 contrat de prévoyance signé = 5€ de dons à une association » déployée par les Caisses régionales de Crédit Agricole Mutuel et financée par Crédit Agricole Assurances (PREDICA) → don de 3 428 €.



- ✚ Le 01/10/2020, entrée en vigueur du LDDS (livret de développement durable et solidaire) : les détenteurs d'un LDDS peuvent affecter la totalité ou une partie des intérêts (0,5 %) à une ou plusieurs associations.
- ✚ Fin 2020, malgré une année difficile et peu d'ouverture du magasin, Mary Frip, friperie solidaire à Caen, a effectué pour la sixième année consécutive, un don conséquent en soutien à notre activité.
- ✚ Participation à l'appel à don de printemps et de fin d'année.

- **Opérations de communication en 2020**

**Février** – Célébration des 25 ans de HH Calvados

**Mars** – Réalisation d'interviews pour l'émission RCF « **En quête de Sens** » et diffusion durant la semaine du 23 au 27.03.2020

**Mai** – **vide-greniers** annulé

**Juin**

- **La Rochambelle** est reportée en octobre (édition à distance)
- Les 06 et 07/06, **week-end concert**, organisé chaque année par Eloïse Mataguez, présidente de **Music Care Life** au profit de quelques associations qu'elle choisit en fonction de valeurs de solidarités partagées. La manifestation est annulée.

**Septembre** Le **03/09** tenue d'un stand à « **Place aux Assos** » dans le centre-ville de Caen. 12 contacts sont recueillis, dont 10 pour du bénévolat.

Le **14/09** en amont de l'opération "l'Heure Solidaire", animation d'un atelier de cuisine par Michel Bruneau, chef normand.

**Octobre**

- Le **17/10** – Participation active à **la Journée Mondiale du Refus de la misère** initiée par ATD Quart Monde, aux côtés d'autres association de solidarité. Évènement en externe.
- Le **23/10** – Dans le cadre de « **l'Heure Solidaire** », visite guidée du **Musée d'Initiation à la Nature** sur le thème de « La Nature en ville »
- Le **25/10** – participation à **La Rochambelle** (balade en forêt d'Ifs)

**Décembre** – Du 14 au 19/12, tenue d'un stand d'information à « **Un Autre Marché** » dans l'église du Vieux Saint Sauveur. L'évènement est remplacé par « Un Autre Marché virtuel » du 5 au 21/12. HH Calvados est présent sur le site internet dédié.

- **Moyens de communication interne et externe utilisés en 2020**

- ✚ Publication de **2 lettres d'information** (n° 45 et 46). Celle de janvier a été consacrée au « 25 ans de l'association », celle de décembre au « Projet de l'Accompagnement ».
- ✚ Envoi des brèves en février, avril et novembre.
- ✚ Le **site internet et la page Facebook** de HH Calvados sont régulièrement mis à jour. Les activités, actions et évènements sont relayés.

- **Opérations de communication nationales en 2020**

- ✚ Deuxième participation d'H&H Calvados à l'évènement « **Heure Solidaire** ». Cet évènement a été créé en 2018 et a pour but d'augmenter la visibilité et la notoriété d'HH, de capter de nouveaux bénévoles et de collecter des dons.
- ✚ Organisation au niveau local de 2 évènements :
  - Le **14/09**, animation d'un **atelier de cuisine par Michel Bruneau**, chef étoilé normand à la retraite dans les jardins de la pension de famille Marc Gignoux.
  - Le **23/10**, visite guidée du **Musée d'Initiation à la Nature** sur le thème de « La Nature en ville ».

- **Recours à de nouvelles sources de financement**

**Financement participatif (crowd-funding) :**

En 2020, aucun projet n'a été financé par le financement participatif.

- **Projets d'opérations de communication 2021**

- ✚ **Galette - Chorale** en janvier – évènement annulé
- ✚ Organisation d'un **loto** le 06/02/2021 – évènement reporté en 2022
- ✚ Organisation d'une **randonnée solidaire** au printemps 2021 – éventuellement reportée en 2022
- ✚ Organisation d'un **concert de jazz** au printemps dans le centre-ville de Caen. Évènement annulé.
- ✚ Participation à **La Rochambelle** le 12/06 – à ce jour, le format est inconnu
- ✚ Participation à « **Place aux Assos** » le 04/09/2021
- ✚ Participation à **l'Heure Solidaire** 2021 en octobre
- ✚ Participation à la **Journée mondiale du refus de la misère** le 17/10
- ✚ Participation à Un Autre Marché du 25 au 29/11

#### **IV- RESSOURCES Humaines Bénévoles (RHB) ET VIE ASSOCIATIVE**

Le recrutement, la formation et la fidélisation des bénévoles sont coordonnés par une bénévole responsable des RH-B missionnée en 2018. La mise en œuvre transversale de ces missions est facilitée par la participation au bureau élargi ainsi qu'au pôle communication/ressources financières. L'irruption inattendue de la pandémie Covid en 2020 n'a pas sidéré l'activité RH-B, mais a pu la rendre plus difficile et la ralentir.

##### **1. Mouvements BENEVOLES EN 2020**

L'identification des besoins bénévoles avec les pôles et le bureau, ainsi que la communication et la mise à jour des annonces sur le site internet H&H et les sites de bénévolat, ont continué d'être réguliers. L'accueil et le suivi des candidats, l'intégration des nouveaux bénévoles, ont été guidés comme les deux années précédentes par le souci de faire découvrir l'association dans son ensemble avec notamment la proposition et le suivi d'un « parcours » de découverte/intégration.

##### **Candidatures**

Les nombres de candidats (36 en 2020 vs 39 en 2019) et de candidatures transformées en actif (12 en 2019 et en 2020) sont stables par rapport à l'année précédente.

La durée moyenne des candidatures transformées en actif est supérieure à celle de 2019 (79 j vs 34 j), en partie liée aux difficultés et reports de rencontres du fait du contexte sanitaire.

##### **Rencontres avec les candidats**

En 2020, 71 rencontres avec des candidats au bénévolat ont été réalisées par ou à la demande de la RH-B :

- 28 rencontres RH (outre l'appel téléphonique initial systématique de toute personne ayant adressé sa candidature bénévole)
- 43 rencontres « métiers », toutes dans le cadre du parcours de découverte/intégration de 18 personnes ayant confirmé leur candidature auprès de la RH-B, dont
  - 15 avec des animatrices de l'accompagnement du diffus et/ou lors de la matinée de présentation du projet de l'accompagnement de l'association le 5 octobre
  - 14 lors de participation à une réunion du pôle communication
  - 10 avec la référente bénévole de la maison relais
  - 4 avec un responsable du pôle immobilier

Au total, l'activité d'accueil des candidats par les responsables de pôles a été régulière et soutenue en 2020, comparable à celle de 2019 (71 rencontres vs 68). A noter toutefois que seuls les candidats directement concernés par l'intégration dans l'un des projets de l'immobilier ont participé à une réunion de ce pôle.

Suite à ces rencontres avec les différents pôles de l'association, 2/3 des candidats se sont engagés pour une mission active (12/18).

### **Candidatures transformées en actifs**

36 candidatures enregistrées se sont conclues par 12 engagements bénévoles  
(39 et 12 en 2019)

Origine de ces nouveaux actifs : cooptation (3), site France Bénévolat (3), site H&H (2), sympathisant (1), suite stage enseignement supérieur IAE (1), partenariat bénévolat avec enseignement supérieur EM-Normandie (1), évènement de notoriété (1).

En fin d'année 2020, le nombre de bénévoles engagés et actifs dans une mission est de 78 (76 en 2019).

### **Incidence de la pandémie sur le turn-over des bénévoles ?**

#### Candidatures

- Quelques candidats en activité professionnelle se sont manifestés du fait du temps libre dégagé par leur situation de chômage partiel. Un seul d'entre eux, jeune salarié du secteur touristique, en chômage partiel de longue durée, s'est engagé activement pour l'accompagnement d'un projet de voyage à la Maison Relais.
- Quelques candidatures plus « classiques » qui auraient sans doute pu aboutir en temps ordinaire, ont été abandonnées en partie au moins du fait du Covid (réticence aux contacts extérieurs, nécessité de s'occuper d'un parent isolé ou malade...)
- Enfin, nous avons déploré, pour la seconde année consécutive, l'absence de recrutement suite à l'Heure Solidaire. Des missions temporaires avaient été bien définies, mais le confinement a empêché de donner suite, et les candidats n'ont pas souhaiter reporter.

## Démissions ?

Il n'a pas été identifié de démission directement liée au Covid en 2020. Toutefois, l'impact réel de cette pandémie ne pourra vraiment être mesuré qu'à distance. Un soutien actif des bénévoles fragilisés par la situation est d'ores et déjà activement mis en œuvre par les responsables de pôles et animateurs d'équipes d'accompagnement.

## **2. Formation DES BENEVOLES EN 2020**

Afin d'aller vers les bénévoles en leur proposant des formations proches de leur site d'attache, le principe d'une mutualisation régionale de formations de l'Ecole du Mouvement dans le domaine de l'accompagnement - M1, M2 et M3 - et à l'application ISIS avait été reconduit pour 2020, les sessions devant se tenir à Caen. Par ailleurs une formation « Nutrition Précarité » montée localement par le Groupe Santé de l'accompagnement était prévue en novembre. La situation sanitaire a changé la donne, avec pour conséquence le report et/ou la dispensation en distanciel de la majorité des formations.

En 2020, 19 bénévoles ont néanmoins bénéficié de formation.

Le nombre des sessions suivies par les membres de l'association est deux fois moindre que l'année précédente : 29 sessions (versus 58 en 2019) réparties comme suit :

- M01 « Initiation à l'accompagnement » régionalisé à Caen en présentiel en début d'année : 18 bénévoles normands dont 5 de HH-14 ; par Teams Fédé (2 bnv)
- M02 « L'écoute au service du lien d'accompagnement » régionalisé en visio en novembre : 4 participants normands;
- ROO « Accueil et initiation aux ressources financières et à la communication » (2 bnv)
- S09 « Formateurs du Portail » (2 bnv)
- Journée de formation de formateurs au module « Accueil et intégration » en janvier à Paris (1 bnv) ;
- VA01 « Accueil et intégration » validé pour 13 bénévoles ayant intégré en 2019 ou 2020 (validation du parcours d'accueil et d'intégration par la RH-B) ;
- VA02 « Nouveaux présidents » 1<sup>er</sup> module (1 bnv)
- VA07 « Chorum v 5.1 » (1 bnv); « Chorum v 5.2 » (1 bnv);
- Conférence « Présentation de la médiation » (1 bnv).

Alors que des formations organisées localement en présentiel avaient malheureusement dû être reportées, il est à noter que l'adhésion des bénévoles aux propositions de formation à distance est modérée en 2020, surtout concernant l'accompagnement. A titre d'exemple, 18 normands dont 8 bénévoles HH-14 étaient inscrits au M2 en présentiel annulé, mais seuls 2 bénévoles HH-14 ont suivi un M2 en distanciel.

Il sera important d'évaluer si cette tendance évolue en 2021, pour proposer ou non que certaines formations puissent continuer d'être dispensées à distance en dehors du contexte de restriction des déplacements.

### **3. FIDELISATION DES BENEVOLES/VIE ASSOCIATIVE ET DEVELOPPEMENT DU VIVRE ENSEMBLE EN 2020 ?**

#### **Suivi des bénévoles actifs, rencontres de départ**

16 rencontres RH-B ont concerné des bénévoles engagés : 12 dans le cadre du suivi de(s) mission(s) en cours ou d'une demande d'évolution de mission, en collaboration avec les responsables de pôles concernés ; 4 en fin de bénévolat.

#### **Vie associative**

L'offre de temps de vie associative a certes dû être revue à la baisse, mais des moments forts ont pu néanmoins se tenir « en présentiel » avant et entre les confinements, parmi lesquels les 25 ans de l'association HH-14, la participation à « Place aux Assos » à Caen, les événements créés pour l'Heure Solidaire, etc. Entre ces événements, le contact avec tous les membres a été maintenu coûte que coûte par téléphone, à l'aide de la lettre interne (les « Brèves »), ou par visio.

La période particulière a fait resurgir une interrogation importante, celle de l'information de tous les bénévoles sur la vie associative en cours. L'association a opté pour une communication interne systématique par courriel, mais nous savons qu'une fraction non négligeable des bénévoles ne se connecte pas ou pas régulièrement. Les animateurs de groupe ont mis en place des contacts individualisés (par tel, SMS, WhatsApp...) efficaces mais potentiellement assez chronophages ! Il est nécessaire de renforcer la formation des bénévoles à la connexion au Portail H&H et à l'utilisation de leur adresse mail dédiée.

### **4. RELATIONS AVEC LES associations HH NORMANDES ET LA FEDERATION HABITAT ET HUMANISME**

#### **Relations régionales**

- Réunion régionale des RH-B organisée par la Fédé par Teams le 5 juin « Les bénévoles face au Covid », nouvelles formations, présentation de la boîte à outils RH-B ;
- Programmation régionale des formations de l'EdM par Teams le 27 novembre.

### **Relations avec la Fédération**

- L'ancienne présidente est membre du CA de H&H, élue en tant que représentante de la Normandie ;
- La RH-B a participé aux rencontres animées par la Fédération comme suit :
  - Réunion du groupe de travail de la Fédération « animer et fidéliser les bénévoles » le 5 février à Paris) : bouclage de la « boîte à outils RH-B » ;
  - Réunion des RH-B par Teams le 29 mai : actualités du pôle ;
  - Réunion des RH-B par Teams le 29 juin : évolution de l'engagement bénévole ;
  - Atelier « Les forces bénévoles » par Teams le 3 décembre, avec la participation de la responsable communication ;
  - Conférence « Sensibilisation à la médiation » le 11 décembre.

### **5. RELATIONS EXTERIEURES**

- Au près de 2 associations actrices de la promotion du bénévolat : France Bénévolat et Tous Bénévoles ;
- Communication avec des entreprises, des municipalités, des acteurs de l'ESS, des particuliers lors de manifestations de notoriété.