

2016

**SERVICE D'ACCUEIL
ET D'ORIENTATION
MÉTROPOLE DU GRAND NANCY**

Rémi BERNARD
Directeur

Patricia VOLFART
Chef de service

Droits communs

47 rue de la Commanderie
54000 Nancy

Tél. : 03 83 39 56 21

Fax : 03 83 39 56 26

Courriel :

sao-commanderie@asso-ars.org



MISSION

Le SAO de la Métropole du Grand Nancy a pour mission de traiter toute demande concernant des ménages confrontés à des difficultés sociales. A cet effet, il assure l'accueil, l'évaluation des situations et préconise des orientations vers l'hébergement d'insertion et/ou le logement. Il remplit cette mission pour le compte du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation de Meurthe et Moselle (SIAO).

Il s'agit

- de répondre à toute situation de détresse sans aucune exclusive 24 heures sur 24,
- d'accueillir, d'écouter, d'évaluer les situations et proposer des d'orientations,
- de mobiliser une offre de dépannage : hébergement de courte durée (aide alimentaire ponctuelle, aide au transport,...)
- domiciliation administrative,
- proposer un accompagnement spécifique au public bénéficiant d'un titre de séjour ou de la protection internationale.

FINANCEMENT

Prévention de l'exclusion et insertion des personnes vulnérables (BOP 177)

ÉQUIPE

Personnel administratif

Direction	0,15 ETP
2 secrétaires	1,00 ETP
1 agent administratif	0,57 ETP

Personnel social

1 chef de service éducatif	0,60 ETP
7 travailleurs sociaux	7,00 ETP

Personnel de services généraux

1 agent de service	0,57 ETP
--------------------	----------

ACTIVITÉS 2016

Droit Commun

Public

1 122 ménages accueillis dont :
98 familles monoparentales
48 couples avec ou sans enfants
976 personnes isolées

1 378 personnes dont :
776 hommes
394 femmes
208 enfants

Hébergement sur l'année

Nombre de personnes hébergées en urgence : **297**
8 185 nuitées d'hôtel
Moyenne journalière : **22**

Activité au quotidien

Nombre de passages au service : 9 762

Moyenne journalière	37 ménages
Fréquentation minimale	11 ménages
Fréquentation maximale	75 ménages

Motif de la demande

Problème locatif et hébergement	48 %
Rupture du réseau de solidarité	30 %
Conflit conjugal ou familial	7 %
Réfugié – régularisé – débouté	7 %
Errance, squat	2 %
Autre	6 %

ACTIVITÉS 2016

Mission « Régularisés/réfugiés »

Public

84 ménages accueillis dont :
35 couples avec ou sans enfants
49 personnes isolées

175 personnes dont :
58 hommes
61 femmes
56 enfants

Hébergement sur l'année

Nombre de personnes hébergées en urgence : **166**
22 989 nuitées d'hôtel
Moyenne journalière : **63**

Sommaire

INTRODUCTION	1
1. LES EVOLUTIONS EN 2016	2
1.1 Le SAO au 47, rue de la Commanderie.....	2
1.2 L'hébergement d'urgence : adaptation des dispositifs et capacités.....	2
1.3 Le SAO : régulateur du dispositif d'urgence sur l'agglomération de Nancy.....	3
2. L'ACTIVITE DU SAO : CARACTERISTIQUES DES MENAGES ACCUEILLIS.....	4
2.1 Typologie des ménages.....	5
2.2 Motif de la demande	9
2.3 Origine des demandes	11
2.3.1 <i>Une activité prioritairement départementale.....</i>	<i>11</i>
2.4 Prestations accordées	14
2.5 Réponses apportées.....	16
2.5.1 <i>Orientations effectuées.....</i>	<i>16</i>
2.5.2 <i>Les difficultés d'orientation en CHRS.....</i>	<i>17</i>
3. ACTIVITE REFUGIES REGULARISES	17
4. CONCLUSION	21
5. ANNEXE	23

INTRODUCTION

Après l'ouverture en 2013/2014 de places supplémentaires d'urgence ciblée en direction de profils de populations spécifiques, une réflexion en 2015 particulièrement centrée sur l'optimisation de ces places - la gestion des flux, l'évolution du dispositif AHI, engagée en 2013 sur le département de Meurthe et Moselle, s'est poursuivie en 2016.

La loi n°2015-925 du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile a modifié considérablement, à partir du 1er janvier 2016, l'organisation des services destinés à recevoir le demandeur d'asile, à l'héberger et l'accompagner. Faisant suite à un nouvel organigramme pour l'Accueil et l'Hébergement de ce public, en juin 2016, un dispositif dédié à la prise en charge « Intégration/Insertion » des personnes ayant obtenues une protection internationale est renforcée au sein du SAO ainsi que pour les personnes régularisées. Son objectif affiché est l'évaluation et l'orientation de ces publics.

Parallèlement, les Services de l'Etat souhaitent poursuivre l'amélioration du flux des dispositifs ainsi que l'évolution de l'offre. Cette démarche s'inscrit dans un contexte complexe (grande région), où l'empreinte de l'enjeu migratoire est forte.

Plusieurs caractéristiques retiennent alors l'attention concernant la mise en place de ce dispositif :

- une problématique émergente : l'arrivée de réfugiés, qui depuis le 1er janvier 2016, obtiennent le statut très rapidement (temps de présence 1/2 mois encore prise en charge dans certains cas par le DPA)
- des personnes régularisées : ayant donc un droit au séjour mais aucune solvabilité
- des statutaires pris en charge par le SAO DC, dont le suivi s'articule autour d'une dynamique d'**intégration** et *non d'urgence et d'insertion*

Par définition, il est complexe de prévoir les demandes, d'anticiper les besoins. Ainsi, nous observons qu'en fonction des périodes et de la fluidité de l'hébergement d'insertion, c'est tantôt les familles, tantôt les personnes isolées qui patientent aux portes de nos dispositifs, ce qui entraîne des adaptations constantes de notre offre d'hébergement. C'est aujourd'hui, durant la période hivernale, que la situation est la moins tendue. Les demandes ne sont pas plus importantes l'hiver et les renforts en hébergement de mise à l'abri, avec la mobilisation de structures (41, rue de Malzéville, Sauvoy nuit) et la participation des différents CHRS nancéiens permettent de répondre aux demandes. L'organisation hivernale permet une meilleure couverture des demandes d'accueil notamment en direction des hommes isolés.

De plus, pouvoir satisfaire immédiatement une demande d'hébergement offre la possibilité pour le travailleur social du SAO de centrer son accompagnement sur le projet d'insertion de la personne et de mettre à distance cette pression constante induite par l'absence d'hébergement.

Si l'on peut déplorer ce nombre toujours trop important de personnes accompagnées cette année car synonyme de la persistance des précarités, tout au moins, le SAO « droit commun » est bien

repéré, par les institutions et les personnes concernées, comme le lieu d'accueil de toutes les situations d'urgences.

Par ailleurs, on constate depuis un an que la réorganisation fin 2014 au sein du pôle « Urgence et Territoires » a permis de mieux mailler le « réseau hébergement-urgence » avec plus de cohérence : l'amélioration du suivi des appels 115, synergies engagées avec l'équipe du SAMU social et de l'accueil de jour. Cela permet une action coordonnée en direction des publics les plus marginalisés de l'agglomération nancéienne.

1. LES EVOLUTIONS EN 2016

1.1 Le SAO au 47, rue de la Commanderie

A partir de 2012, l'afflux important de demandeurs d'asile sur la Lorraine a provoqué une augmentation sans précédent des demandes d'accompagnement et d'hébergement auprès du SAO (15, rue Gilbert). La saturation du dispositif d'hébergement d'urgence a obligé à exprimer des refus et, ainsi, à remettre dans la rue des familles entières. A cette époque, la demande d'asile a ainsi obtenu le statut de problème de référence, fortement médiatisé, source de débats et de positionnements contradictoires avec, finalement, un accord tacite de l'ensemble des acteurs concernés : ne plus les voir dans la rue, donc mobiliser tous les moyens possibles pour proposer des solutions d'hébergement.

Les personnes, relevant « du droit commun », dans l'ombre (hormis à l'approche de Noël), se vivaient comme non-pris en compte. Parfois même, la cohabitation s'avérait explosive sur une toile de fond « raciste ». Elles ont déserté le service rue Gilbert.

C'est dans ce contexte de tension associé à des considérations matérielles, que le SAO « droit commun » a intégré les locaux situés au 47, rue de la Commanderie le 14 février 2013. La structure est donc aujourd'hui bien identifiée. Nous avons assisté à une hausse de notre file active entre 2013 et 2015. En 2016, la fréquentation demeure stable.

Même si les contextes sont fort différent, nous avons été attentifs en juin 2016 à cette partie de l'« histoire » du SAO dans la façon d'organiser au sein du service l'accueil et la prise en charge du public dédié à l'équipe « Réfugiés-Régularisés ».

Enfin, l'implantation du SIAO dans les murs revêt une plus value certaine pour le service et la fonction de coordination. Elle permet à la coordinatrice d'être au plus près des demandes, de participer aux différentes instances de concertations du service, d'améliorer la connaissance du contexte et des situations d'urgence. Cette situation favorise la réactivité quand à la fluidité entre l'hébergement d'urgence et d'insertion.

De plus cette proximité de « terrain » participe à la mission d'observatoire dévolue au SIAO et favorisent l'adaptation continue des dispositifs aux besoins des populations.

1.2 L'hébergement d'urgence : adaptation des dispositifs et capacités

En 2013, la DDCS prends la décision de pérenniser une majorité des places, conformément aux instructions nationales (Plan territorial de sortie de l'hiver), afin d'éviter « la remise à la rue » des personnes hébergées durant l'hiver. Ces dispositions ont concerné les 30 places ouvertes à Adoma Lemire et les 18 places du Malquin du foyer du Grand Sauvoy.

Dans le même temps :

- les 16 places de stabilisation du foyer du Grand Sauvoy ont été transférées provisoirement vers la résidence Adoma Lemire.

- les 14 places d’hébergement d’urgence ont été maintenues sur ce même site d’Adoma Lemire.
- le CHRS Clair Logis a dédié 4 places d’hébergement d’urgence à partir de décembre 2013 à destination de jeunes femmes isolées avec ou sans enfants.

Afin de répondre à des besoins identifiés, la palette de réponses a été élargie avec :

- la création de 40 places d’hébergement d’Urgence et d’Observation au foyer du Grand Sauvoy. Ce dispositif a ainsi vu le jour à la fin du premier trimestre 2014.

Cette structure originale s’adresse à des personnes souvent jeunes, pour lesquelles un temps d’observation « de moyenne durée » (3 mois) est nécessaire avant de préciser un projet d’orientation. Très souvent, ce public est accueilli dans les CHRS mais, faute d’une adhésion aux règles de vie des structures, ainsi qu’à l’exigence de l’élaboration rapide d’un projet d’insertion, se trouve exclu des dispositifs.

- l’ouverture d’une structure d’hébergement « intermédiaire » dans le CHRS de Clair Logis : l’HU FRIANT.

Cette unité, d’une capacité de 15 places, permet d’accueillir des femmes seules, femmes avec enfant, soit en urgence, soit en relais d’un CHRS, dans l’attente d’une orientation en logement. Au regard des moyens de surveillance et d’accompagnement, cet accueil exige, de la part des ménages concernés, une autonomie minimale au quotidien et a, pour vocation, de libérer des places dans les CHRS collectifs et ainsi contribuer à la fluidité des dispositifs.

- Une nouvelle structure de mise à l’abri a ouvert ses portes à l’hiver 2015 afin de venir renforcer le dispositif existant (41, rue de Malzéville), « le Sauvoy Nuit » gérée par l’association « le Grand Sauvoy ». Afin de répondre positivement à l’ensemble des demandes de mise à l’abri sur la période hivernale les opérateurs ARELIA et Clair Logis dédie, chaque hiver, des places supplémentaires pour les MAA des plus fragiles.

La capacité « pérenne » HU DC en 2016 est:

Lieu	SAO - DC
Maquin	3 places
Lemire	17 places
Clair Logis	4 places
ARELIA MV	12 places

1.3 Le SAO : régulateur du dispositif d’urgence sur l’agglomération de Nancy

L’urgence sociale à Nancy s’est organisée de manière originale avec la coordination des différents outils, SAO, 115, accueil de jour, hébergement d’urgence. Ce maillage des acteurs apporte réactivité et complémentarité et offre une continuité de prise en charge.

Pour être efficient, ce partenariat implique des instances de concertation régulières ainsi que la mobilisation d’outils de liaison.

Le SAO, de par sa mission d’accueil et d’orientation, représente la porte d’entrée dans le dispositif d’inclusion sociale, donc s’est vu tout naturellement proposé la régulation du dispositif d’urgence sociale.

Depuis de nombreuses années, le 115 est géré en journée par le SAO, les missions de SAMU social et d’accueil de jour appartiennent au même pôle d’activité de l’association ARS. Des synergies existent

déjà avec des participations croisées des travailleurs sociaux aux différentes réunions de service ainsi que des fiches de liaisons partagées au quotidien.

En décembre 2013, un nouvel espace de concertation a vu le jour associant des intervenants du foyer du Grand Sauvoy, d'Adoma Lemire, le SIAO et le SAO auquel s'est adjoint en 2015 l'antenne avancé du SIAO . A partir d'un regard croisé sur chacune des situations rencontrées, l'objectif est d'améliorer les préconisations d'orientation et de fluidifier le dispositif d'hébergement d'urgence.

L'évolution du dispositif AHI, engagée en 2013 sur le département de Meurthe et Moselle, s'est poursuivie en 2014 avec l'ouverture de places supplémentaires d'urgence ciblée en direction de profils de populations spécifiques.

En 2015, l'objet de réflexion s'est plus particulièrement centré sur l'optimisation de ces places, la gestion des flux et surtout le « comment assurer la fluidité des parcours entre les dispositifs d'urgence, l'hébergement d'insertion et l'accès au logement autonome ». Ce champ d'étude complexe nécessite la mobilisation de tous les acteurs concernés et ce sur le long terme. Malgré l'augmentation régulière des places d'hébergement d'urgence, la spécialisation de dispositifs d'accueil pour répondre à tel ou tel besoin (DUO, stabilisation), nous assistons, dans le même temps, à une demande, sans cesse renouvelée, d'hébergement en urgence que nous ne pouvons satisfaire par manque de turnover sur l'hébergement d'insertion.

L'ARS gérant également deux autres SAO sur les territoires du Lunévillois et du Val de Lorraine, des procédures existent entre les trois SAO et le 115 pour coordonner leurs actions respectives.

2. L'ACTIVITE DU SAO : CARACTERISTIQUES DES MENAGES ACCUEILLIS

A souligner, que le traitement de la demande téléphonique provenant de personnes ou de tiers, intégrés dans la file active jusque 2014 n'apparaissent plus dans les chiffres depuis 2015. Ainsi, nous avons fait le choix de n'enregistrer que les demandes de personnes rencontrées dans le cadre d'entretiens physiques. *Néanmoins ce traitement téléphonique couvre une partie non négligeable de l'activité du SAO et représente un réel travail au quotidien pour le travailleur social de permanence en charge de la réception téléphonique de ces demandes (recueils de données-transcription, évaluation, réorientation, conseils /renseignements).*

FICHES PERMANENCE 2016

MOIS	Nb de demande
Janvier	31
Février	22
Mars	17
Avril	24
Mai	24
Juin	24
Juillet	18
Août	28
Septembre	20
Octobre	46
Novembre	36
Décembre	22
Total des contacts téléphoniques : 312	

2.1 Typologie des ménages

2015		2016
1264	Ménages	1 122
831	* hommes seuls	721
273	* femmes seules	255
75	* femmes avec enfant(s)	91
3	* hommes avec enfant(s)	7
40	* couples sans enfant	19
42	* couples avec enfant(s)	29
215	Enfants	208

1 122 ménages ont été accueillis au SAO, correspondant à 1 378 adultes dont 208 enfants

Une diminution des demandes était enregistrée et ce, quels que soient les publics sur les exercices 2012/2013. En 2014, la mesure statistique démontrait que la division du SAO avait permis de réadapter la réponse aux besoins du public droit commun avec l'accueil physique ou téléphonique. En 2016, nous enregistrons l'accueil dans notre service de 1 122 ménages et de 312 contacts téléphoniques soit 1 434 contacts avec le service. La légère diminution entre 2015 et 2016 est à pondérer par deux éléments : un premier trimestre soumis à une tension particulière qui a occasionné la perte de 32 fiches, la mise en place du dispositif réfugiés/ Régularisés qui a permis de transférer dès juin ces demandes sur cette équipe soit **55 ménages**.

Nous observons donc une stabilité dans le volume de demandes adressées au service.

Les sollicitations correspondent à une structuration des besoins, qui s'exprime essentiellement par une demande d'hébergement et par une mobilisation des prestations associées : accompagnement administratif, alimentation, domiciliation.

Concernant cette dernière prestation son accès, en référence avec Instruction n°DGCS/SD1B/2016/188 du 10 juin 2016 et des décrets d'application en découlant, sera profondément modifier en 2017.

Tranches d'âges

2015			2016	
Personnes			Personnes	
218	14%	mineurs	210	15%
373	24%	18 à 25 ans	325	24%
420	27%	26 à 35 ans	377	27%
290	18%	36 à 45 ans	266	19%
186	12%	46 à 55 ans	130	10%
64	4%	plus de 55 ans	59	4%
10	1%	inconnus	11	1%
1561	100%	Totaux	1378	100%

D'année en année, le constat du rajeunissement du public se maintient, à savoir 51 % des personnes adultes qui fréquentent le service ont moins de 35 ans dont 24 % moins de 25 ans.

Ressources

2015			2016	
Ménages			Ménages	
88	7%	CDI, CDD, intérim	71	6%
118	9%	ASSEDIC	82	7%
358	27%	RSA	264	23%
71	6%	AAH	50	4%
30	2%	Prestations familiales	15	1%
15	1%	Pension, retraite	20	2%
419	32%	Sans ressource	453	40%
169	13%	Inconnu	142	12%
43	3%	Autre	51	5%

28 % des ménages vivent avec des prestations sociales

40 % en 2016 (contre 35 % en 2015) étaient sans ressources au moment de la demande au SAO.

La plupart, au regard de leur âge ou de leur situation administrative (titre de séjour précaire), ne peuvent prétendre à un « revenu social ». Certains, en revanche, pourraient percevoir le RSA ou d'autres prestations (AAH, pôle emploi, etc.) mais n'ont pas encore effectué les démarches nécessaires, soient sont en rupture de droits souvent en lien avec leurs difficultés sociales. Ajoutons aux difficultés sociales de chacun, la modernisation des services (notamment de la CAF) qui laisse entrevoir une vraie fracture numérique dans notre société.

Cette structuration des ressources du public reçu est stable, à savoir un public extrêmement fragilisé de ce point de vue.

Motif de la demande

2015			2016	
Ménages			Ménages	
79	6%	Conflit conjugal, familial	79	7%
453	36%	Rupture du réseau de solidarité	368	30%
682	54%	Problèmes locatif et hébergement	574	48%
2		Absence de ressources		
45	4%	Errance, squat	28	2%
		Réfugié - Régularisé - Débouté	84	7%
3		Autre	73	6%
1264	100%	Totaux	1206	100%

Le public sollicitant le SAO est diversifié, aussi bien par son parcours de vie que par les motifs de sa désinsertion. Le SAO reçoit :

- **des femmes victimes de violences, en rupture conjugale et familiale.** Certaines sont accompagnées d'enfants. Un certain nombre est sans titre de séjour ou avec un titre de séjour précaire ou autorisées à séjourner dans le cadre du mariage, ne permettant pas l'obtention de ressources et où un projet d'insertion est impossible.
- **des femmes avec ou sans enfants en rupture d'hébergement chez un tiers,** ayant des situations administratives inextricables sans papiers, ou en attente d'une régularisation. Elles ne bénéficient de ressources, ne peuvent accéder à un hébergement d'urgence car cela implique un accompagnement au long court avec des perspectives d'«insertion» faible
- **des femmes de moins de 25 ans,** se présentant suite à un conflit ou une rupture familiale. La plupart sont sans ressources ou ne leur permettent pas de prétendre à un logement autonome. Certaines sont étudiantes, en formation alors que d'autres sont totalement déscolarisées depuis plusieurs années et sans projet d'insertion professionnelle.
- **des hommes de moins de 25 ans, sans ressources,** accompagnés, pour un certain nombre, de chiens et confrontés à des problématiques addictives lourdes, liées à l'alcool et la toxicomanie. Ils n'adhèrent à aucune démarche de soins.

Ils vivent en squat ou sont hébergés par des amis. D'autres encore étaient locataires de leur logement, la plupart du temps dans le parc privé. Si tel est le cas, il s'agit souvent de logements dans un état plus ou moins avancé d'insalubrité.

- **des jeunes de tout juste 18 ans, soit pris en charge auparavant par l'ASE, la PJJ** sans projet professionnel ou contrat Jeunes majeurs, **soit sortant de structure médico-sociale.** Souvent victimes d'exclusion des structures ou en rupture, leur sortie n'a souvent pas été préparée. Beaucoup ont un passé institutionnel lourd et long. Néanmoins, les réalités de l'hébergement d'urgence et du territoire de la rue ne coïncident pas avec le fonctionnement des structures qu'ils ont connus jusqu'alors ni à leur besoin.

- **des personnes orientées par les structures psychiatriques.** Là encore, leur sortie ne fait l'objet d'aucune anticipation ou si la sortie se prépare de manière concomitante avec le service, les contraintes hospitalières, les principes de réalités du dispositif AHI, ne permettent pas toujours d'éviter une rupture dans la continuité du parcours de soins et d'insertion... La question de la stabilité physiologique et psychologique (traitement, autonomie, ...) mais aussi la mise en œuvre d'une possible orientation est alors en question.
- **des personnes ayant des troubles du comportement grave mais pour lesquelles la psychiatrie n'intervient pas car elles ne correspondent pas aux tableaux cliniques**
- **des personnes ou des couples de plus de 25 ans sans possibilité d'orientation ayant des problématiques locatives ou d'hébergement**
- **des usagers déjà pris en charge dans différents CHRS** mais qui en ont été exclus
- des personnes tenus à l'écart des structures d'hébergement, au regard de l'absence de projets d'insertion sociale, voire professionnelle. Il est souvent mis en avant leur comportement et/ou conduites addictives, présentant un frein dans leur capacité à respecter le règlement intérieur de ces structures. C'est personnes relèvent prioritairement d'une prise en charge « bas seuil ».
- Des personnes sortantes d'incarcération dont l'antenne avancée après évaluation à constater l'impossibilité de bâtir un projet d'insertion en « premières intention »

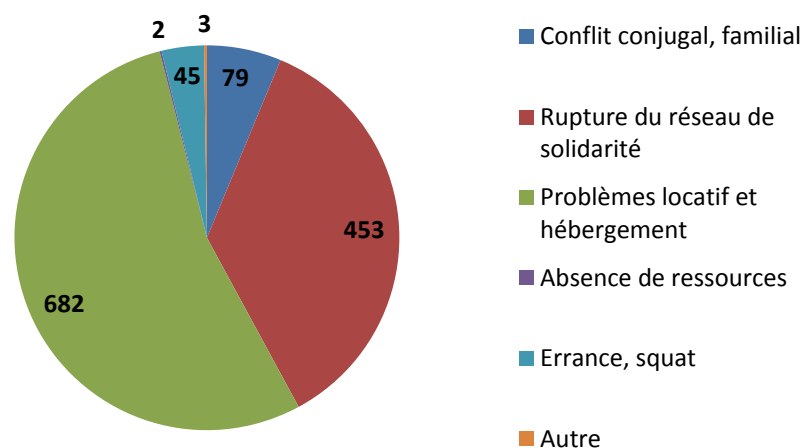
Ce public, en nombre significatif, se présente régulièrement au SAO, sans qu'aucune préconisation d'orientation ne soit validée. La plupart sont des hommes mais le nombre de femmes (isolée ou en couple) devient toutefois manifeste. Le public concerné, en errance et en voie de marginalisation, tend à se rapprocher de celui fréquentant l'accueil de jour.

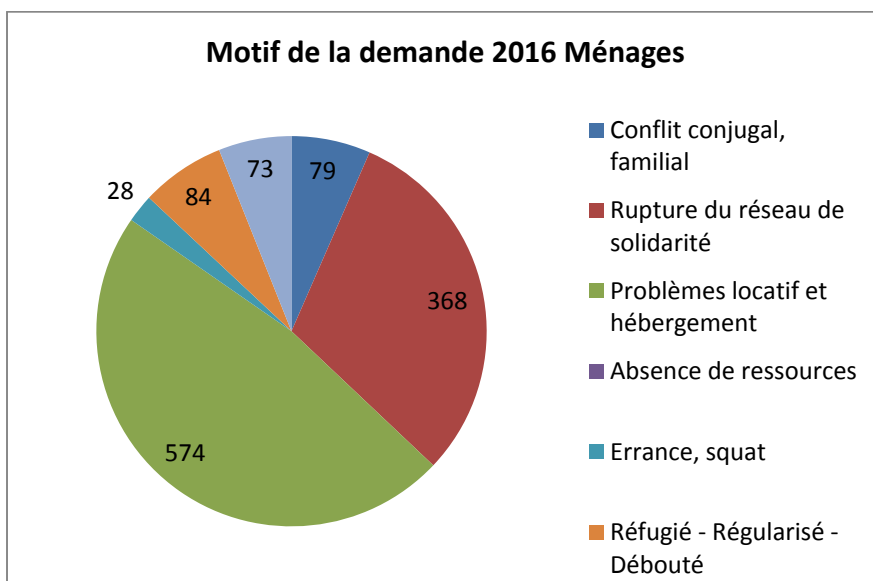
En parallèle, la baisse des sollicitations de la part de familles (couples avec enfants/ou sans enfant et familles monoparentales) se poursuit : **146** en 2016 contre **160** en 2015 et **262** en 2014. Nous sommes revenus en dessous du niveau de 2013 (161 familles).

Doit-on lire dans cette baisse constante, l'effet des réglementations de ces dernières années, favorisant la création de dispositifs regroupant tous les acteurs concernés par l'accès et le maintien en logement social ?

2.2 Motif de la demande

Motif de la demande 2015





Les demandes restent sensiblement identiques.

Les problèmes locatifs et d’hébergement ainsi que la rupture du réseau de solidarité restent les motifs principaux liés à la sollicitation du service. Les ménages qui s’adressent au SAO sont, avant tout, en rupture d’hébergement. C’est le motif principal de la demande, tel que mis en avant lors du premier entretien. Dans la grande majorité des situations, les problématiques se cumulent.

Nous assistions à une augmentation d’année en année de la demande liée à des *situations de conflits conjugaux ou intrafamiliaux* : 171 demandes en 2011, 173 en 2012, 181 en 2013 et **202 en 2014**.

En 2016, le chiffre est le même qu’en 2015 : 79 demandes ont été enregistrées dans ce cadre. Il s’agit de femmes seules ou avec enfants qui ont quitté le domicile en urgence et nécessitent une mise à l’abri et une protection immédiate.

2.3 Origine des demandes

2.3.1 Une activité prioritairement départementale

2015			2016	
Ménages			Ménages	
1097	87%	Meurthe et Moselle	992	88%
48	4%	Autre Lorraine (55, 57, 88)	31	3%
87	7%	Autre région française	66	6%
12	1%	CEE	9	1%
20	1%	Autre pays étranger	24	2%
1264	100%	Totaux	1122	100%

88 % des demandes sont issues de Meurthe et Moselle et, plus particulièrement, des communes du Grand Nancy et 3 % de la Région Lorraine.

Cependant, **6 %** des demandes proviennent d'autres régions. Il s'agit souvent de personnes qui ne sont pas originaires de la région, notamment sortantes de structures carcérales en Meurthe et Moselle, et des personnes venant d'un autre département souhaitant s'installer sur Nancy sans avoir, au préalable, préparé leur arrivée.

2.3.2 L'arrivée au SAO : une démarche spontanée

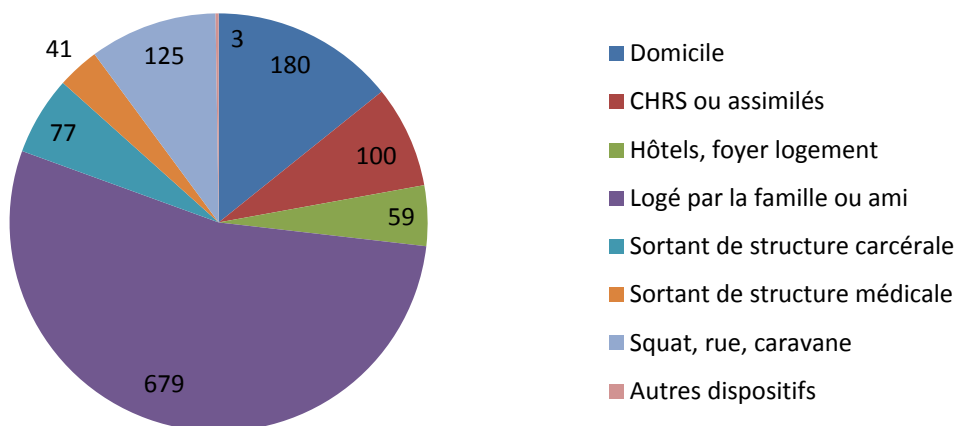
La majorité des personnes (67 %) se présente directement au service afin d'exposer les motifs de leur demande.

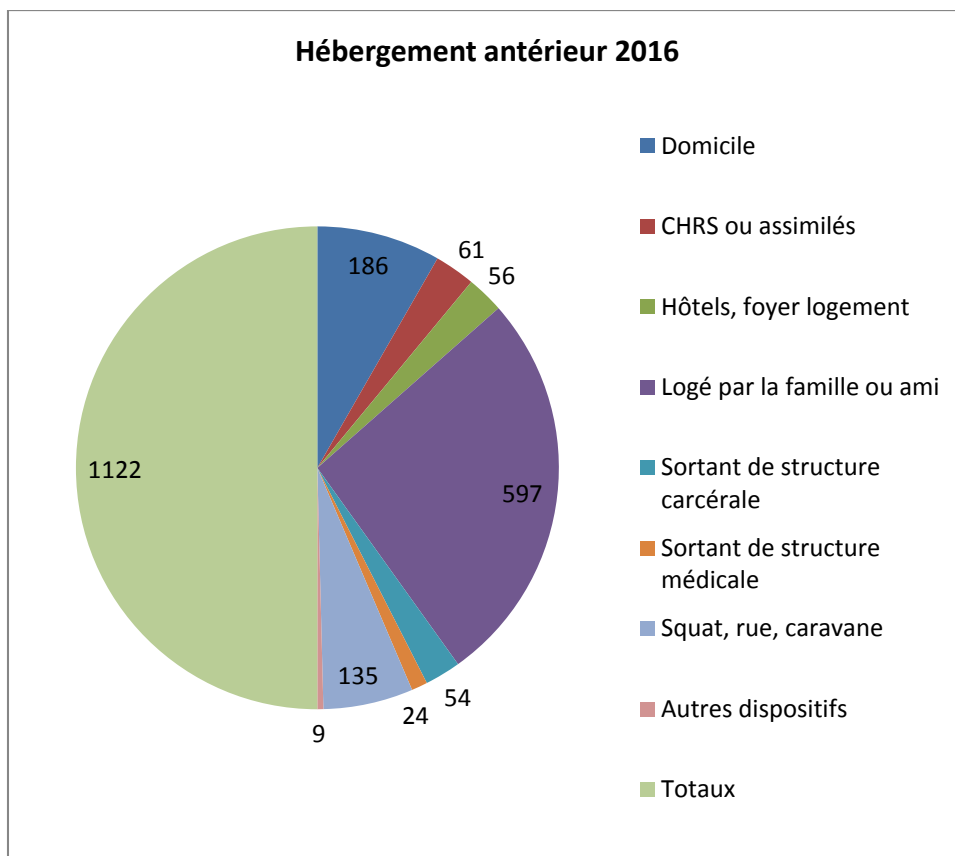
24 % des personnes nous sont adressées par des services sociaux. Souvent, le SAO est contacté en amont par les partenaires qui transmettent des éléments relatifs aux situations.

Le nombre de sollicitations par courrier est quasi inexistant. Cette diminution s'explique par la mise en place du SIAO traitant dorénavant les demandes n'émanant pas du département. Il est saisi en direct par certains partenaires. Par ailleurs, l'antenne avancée du SIAO reçoit toutes les demandes émanant des personnes incarcérées.

Ménages 2015			Ménages 2016	
		D.M.S.	13	1%
16	1%	CHRS	16	1%
833	66%	Démarche spontanée	747	67%
316	25%	Autres services sociaux	270	24%
94	8%	ARS	73	7%
5	0%	Famille - amis - particuliers	3	
1 264	100%	Totaux	1122	100%

Hébergement antérieur 2015





S'il n'est pas constaté au fil des ans de variation significative concernant ces données, nous soulignons la présence d'un groupe de **139** personnes, sortantes de structures AHI, médicales et carcérales, pour lesquelles la construction des parcours reste délicate et difficile.

Nous notons l'importance de la solidarité familiale ou amicale qui s'exerce majoritairement avant une première demande au service.

2.4 Prestations accordées

327 ménages ont été domiciliés par le service.

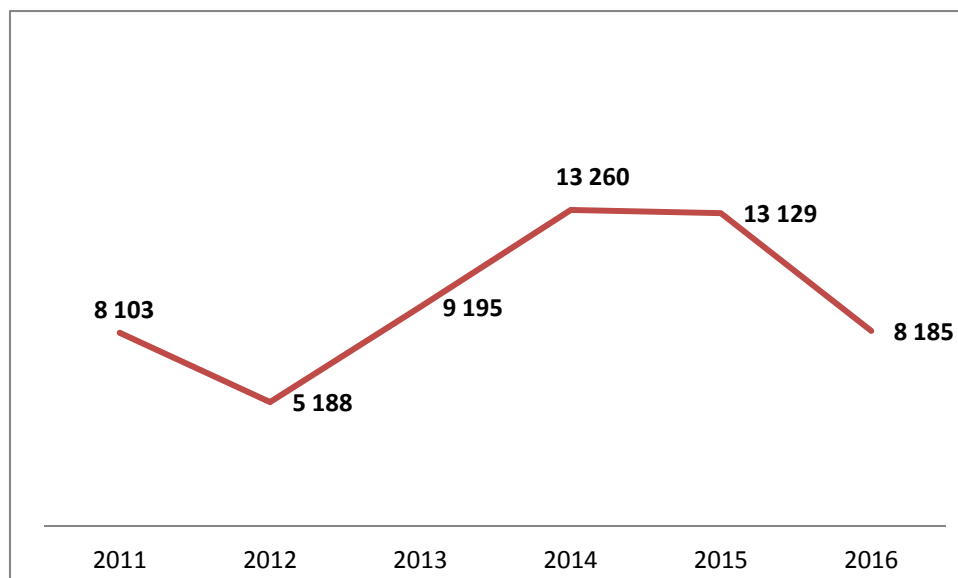
L'équipe a assuré :

4 458 entretiens contre 3 393 entretiens en 2015 liés au suivi et à l'accompagnement : Il s'agit des ménages bénéficiant d'un hébergement assuré par le service mais aussi des ménages disposant encore d'une solution momentanée dans leur réseau familial ou amical, accompagné par le service dans le cadre de leur projet d'insertion professionnel et/ou social.

5 214 contacts : essentiellement dus à la gestion des domiciliations et du courrier, ainsi que tous éléments nécessitant un échange rapide.

L'hébergement d'urgence

En 2016, 297 personnes ont été hébergées dans le dispositif d'urgence soit 240 ménages.



Nombre de nuitées (hors mise à l'abri hivernale)

Sur le dispositif de mise à l'abri, nous avons enregistré 3 587 nuitées sur les mois d'hiver correspondant à 309 personnes différentes accompagnées soit par le SAO soit par l'équipe de l'accueil de jour.

**Durées de séjour des personnes
(Hébergement d'urgence pérenne)**

Durée de séjour	2016
de 1 à 3 jours	42
de 4 à 7 jours	30
de 8 à 15 jours	26
de 16 à 30 jours	31
de 1 à 3 mois	16
de 4 à 6 mois	8
plus de 6 mois	6
Total*	159

* Le total inscrit correspond aux ménages sortis dans l'année.

Les durées de séjours dans le dispositif traduisent deux réalités :

- D'une part, des séjours courts qui s'expliquent par le type de places proposées au public en inadéquation avec la problématique exposée. Les personnes mobilisent davantage leur réseau amical ou familial avant de pouvoir prétendre à une place d'hébergement en CHRS ou logement autonome.
- D'autre part, des durées longues qui illustrent la complexité des situations et, là encore, la difficulté d'accès à l'hébergement pérenne.

2.5 Réponses apportées

2.5.1 Orientations effectuées

	Ménages 2015	%	Ménages 2016	%
CHRS	201	18%	150	13%
Centre Maternel	1		2	
Autre structure sociale	218	19%	183	16%
Logement	170	15%	143	13%
Hospitalisation	6	1%	11	1%
Incarcération	9	1%	13	1%
Retour au domicile	28	2%	27	2%
Famille / Amis	84	7%	157	14%
Caravane - squat	1		6	1%
Fin de prise en charge	409	36%	417	37%
Autre	13	1%	22	2%
TOTAL	1 140	100%	1 131	100%

L'accompagnement effectué par le service contribue à une sortie des ménages vers les CHRS (150) et le logement (143 - résidences sociales, meublés, appartement autonome) avec un travail important vers les autres structures sociales 184 dont 43 vers :

Vers le 32 : 17

ACT : 1

Antigone : 2

Autres départements : 6

DUO Grand Sauvoy : 1

SAO Val de Lorraine : 10

SAO Lunéville : 3

SAO Toul : 1

SAO Mont St Martin : 1

CIMADE : 1

Le nombre d'orientations « non répertoriés » représente 37 % du traitement. Il correspond aux ménages qui interrompent de façon soudaine et unilatérale leur accompagnement. Ces données sont difficilement exploitables car nous n'avons, bien entendu, aucune information. Néanmoins, ces mêmes personnes, quelquefois après plusieurs semaines ou mois de silence, se manifestent de nouveau au service avec une situation davantage dégradée. L'attente d'une place en CHRS leur semblant trop conséquente, elles ont choisi de solliciter la solidarité amicale ou familiale.

2.5.2 Les difficultés d'orientation en CHRS

Face à une forte demande d'admissions en CHRS, des listes d'attente sont constituées. Durant les commissions d'admission, le recueil d'informations porte sur la situation sociale et le parcours individuel de la personne mais est de plus en plus ciblé sur son projet et sa motivation. Les critères d'admissions deviennent de plus en plus restrictifs et des « choix » sont effectués. Les publics les plus éloignés de l'insertion (addictions, troubles psychiatriques, etc.) semblent souvent écartés d'une possible orientation et renvoyés sur les dispositifs d'urgence.

Or, comme abordé précédemment, nous observons qu'un nombre croissant de personnes se présentant au service est davantage éloigné des démarches d'insertion et d'autonomie, de par leur problématique, leur profil, leur âge ou leur titre de séjour précaire.

Les admissions tendent davantage à exclure les personnes les plus en difficultés et à prendre en considération les moins démunies. La personne faisant preuve d'autonomie aura plus de chances d'être accueillie en CHRS alors que, paradoxalement, une des missions des CHRS est de permettre aux personnes de recouvrer leur autonomie personnelle et familiale (Art L 345-1 du Code de l'action sociale et des familles).

Les critères portant sur la motivation et certains aspects de l'autonomie sont souvent difficiles, voire impossibles à évaluer pour le SAO. En effet, ils reposent souvent sur l'interprétation d'informations individuelles parfois subjectives.

3. ACTIVITE REFUGIES REGULARISES

Le 20 juin 2016, deux travailleurs sociaux du 15 intègrent l'équipe du 47 avec comme feuille de route l'évaluation notamment, de ménages du 15 pouvant prétendre à une régularisation soit Valls, soit dans le cas de départ HU. Ainsi que la prise en charge des nouveaux réfugiés et régularisés traditionnellement pris en charge par le SAO DC.

Le stock de départ du 15 a été évalué de la manière suivante :

Stock	18 ménages soient 63 personnes
Régularisation Valls	16 ménages soient 49 personnes
Régularisation bloquée en lien avec l'adresse	15 ménages soient 49 personnes

A ce moment là, le SAO avait en charge :

Réfugié	25 ménages -soient 41 personnes- hébergés ou non
----------------	--

Régularisés et en cours de demande de régularisation	17 ménages-soient 26 personnes-soit hébergés ou non hébergés
---	--

Dans un 1^{er} temps, l'équipe a pris en charge l'évaluation de l'ensemble des ménages du stock du 15 et à actionner les leviers nécessaires à des orientations déjà engagées.

Dans une deuxième étape, le stock présent sur le 47 a été progressivement transféré sur les R2.

Il existe trois portes d'entrée d'admission dans ce service : la DPA, le service du 15, le SAO –qui est la principale porte d'entrée des personnes déboutées, en cours de régularisation ou régularisées - et le 32.

- Lorsque le DPA fait une orientation un RDV est donné à la personne. Un premier entretien d'accueil détermine ses besoins : administratif, hébergement, domiciliation et accompagnement. Soit le service oriente sur la MDS par exemple, soit il propose un hébergement avec accompagnement social, soit un accompagnement sans hébergement.
- Venant du SAO « asile », donc hébergés, le relais se fait entre les deux services. Le ménage quittera son lieu d'hébergement si nous avons un produit « hôtelier » adapté à sa configuration. Le service dédié travaillera à élaborer un projet d'insertion et à formuler une préconisation adaptée aux besoins et aux capacités du ménage.
- Si c'est le SAO 47 ou l'accueil de jour, les données ont été recueillies par l'un des services et l'évaluation montre le besoin spécifique d'un accompagnement et/ou d'un hébergement adapté. La situation est évoquée en réunion de service avec les deux équipes concernées.

L'équipe « Réfugié/Régularisé » est en charge :

- ✓ de l'entrée du ménage, de son évaluation ainsi que de la préconisation.
- ✓ de l'accompagnement du ménage sur différents aspects de sa situation notamment administratif, santé, scolarité.
- ✓ des hébergements dédiés : il a en charge les aspects techniques, le conseil sur le savoir habiter, la gestion des problèmes locatifs.
- ✓ la réalisation de l'orientation.

L'équipe gère plusieurs lieux d'hébergement : Un immeuble 172 avenue de la Libération (nombre de places), des places Hôtel Académie (4 chambres), Hôtel Flore (13 chambres) , des places PELICAN Jarville (5 studios)

Si l'évaluation et l'orientation est au cœur de cette mission, ses activités sont nombreuses et variées.

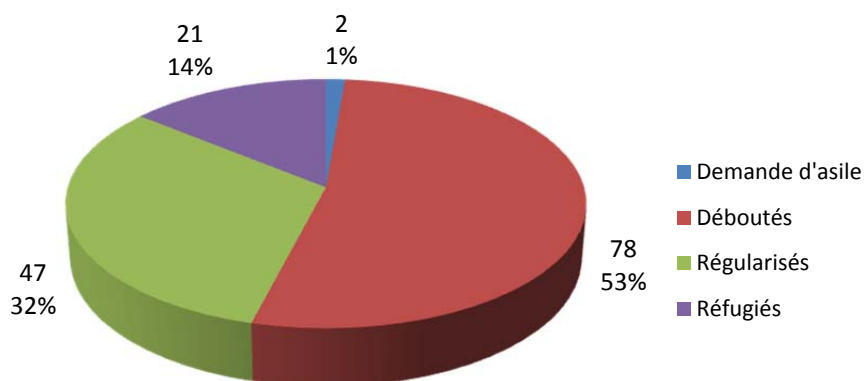
Typologie des ménages R2

	2016
Ménages	84
* hommes seuls	23
* femmes seules	26
* couples sans enfant	13
* couples avec enfant(s)	22
Enfants	56
Nuitées réalisées	22989

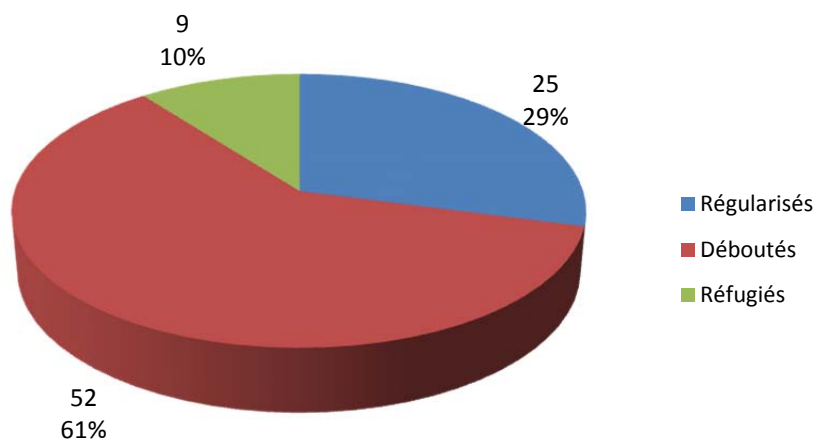
Pays de nationalité	Présents	Présents
	au 20 juin 2016 [1]	au 31 décembre 2016
Albanie	12	5
Arménie	45	32
Azerbaïdjan	20	10
Centrafrique		2
Congo	1	
Géorgie	2	2
Kazakhstan	5	5
Kosovo	37	17
Russie	7	4
Serbie	12	
Sierra Leone	2	2
Syrie		2
Tibet	2	2
Turquie	3	3

[1] A noter que nous ne prenons en compte que les personnes hébergées à cette date précise. Les personnes orientées ou sorties du dispositif ne sont pas comptabilisées.

STATUTS AU 20/06/2016



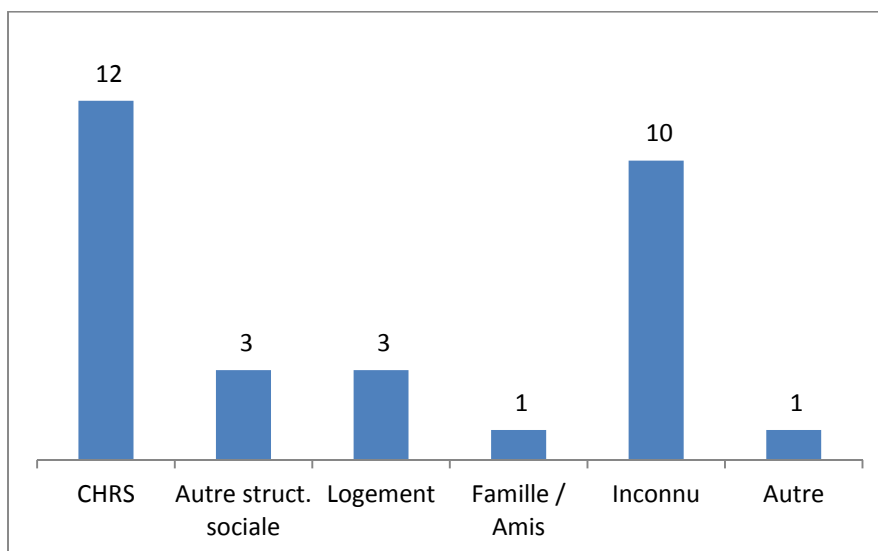
STATUTS AU 31/12/2016



Durée de séjour	2016
de 1 à 3 jours	
de 4 à 7 jours	2
de 8 à 15 jours	3
de 16 à 30 jours	1
de 1 à 3 mois	11
de 4 à 6 mois	10
plus de 6 mois	2
Totaux*	29

* Les totaux inscrits correspondent aux ménages sortis dans l'année.

Orientations



4. CONCLUSION

Le SIAO a impulsé une dynamique globale et cohérente sur le département avec une gestion centralisée des demandes et de l'offre. Les différents opérateurs ainsi fédérés ont souhaité également aller plus loin, avec l'objectif d'une vision globale des parcours des personnes au sein de nos structures. Nous nous sommes ainsi dotés d'une base de données départementale commune qui permettra à terme cette fonction d'observatoire des publics, des besoins et des itinéraires. Construire un outil commun a mobilisé les acteurs des champs ces deux dernières années sans qu'il soit à ce jour encore totalement opérationnel. Souhaitons que cette nouvelle base de données soit pleinement efficace pour le traitement de nos activités pour 2017.

L'ARS a adhéré et participé pleinement à cette dynamique. Le SAO, dans ses fonctions de « porte d'entrée » et souvent de « porte de sortie » pour les exclus des dispositifs d'insertion, est directement concerné et intéressé par ce nouvel outil d'observation.

Afin de s'adapter toujours mieux aux nouveaux publics, aux nouveaux besoins, il demeure, cependant, d'aller plus loin dans nos réflexions :

– La question des flux au sein de nos institutions

L'offre d'hébergement d'urgence n'a jamais été aussi étoffée. Afin de répondre à l'inflation des demandes, elle s'est même développée dans des structures telles que résidences sociales, CHRS. Autant de possibilités d'orientation pérennes en moins. Eviter la vie à la rue et mettre à l'abri est bien évidemment prioritaire mais nous ne pourrons faire l'économie, dans les années qui viennent, d'une réflexion globale sur l'ensemble de nos actions, de l'accueil en urgence jusqu'à la mise en logement en prenant en compte les nouveaux besoins.

– L'évolution des publics et des besoins

Nous assistons en 2016 à l'arrivée, sur l'urgence, d'un public jeune, fortement désocialisé, en rupture familiale et ayant souvent été pris en charge par les services de l'aide sociale à l'enfance ou les

services de pédopsychiatrie, les séjours en prison ne sont pas rares. Ils cumulent les problématiques (comportement, intolérance à la frustration, addiction, ...). Ils sont en même temps vulnérables et inadaptés aux contraintes d'une collectivité recevant des adultes. Cette population s'exclue ou est exclue des CHRS et reffrappe à nos portes dès la rupture d'hébergement. Devant notre impossibilité de répondre, qui plus est dans l'instant, nous sommes de plus en plus souvent confrontés à des situations d'agressivité, voire de violences.

Qu'y a-t-il de commun entre ce public, une femme africaine en situation irrégulière et victime de violence ou encore une personne de 50 ans, chômeuse de longue durée, accidentée de la vie ?

Nous devons, aujourd'hui, adapter nos réponses, sans doute, encore trop uniformisées, aller à la rencontre d'autres acteurs du sanitaire, du médico-social, de la protection de l'enfance, afin de spécialiser nos accompagnements et coordonner nos actions et, ainsi, éviter les ruptures. Certes, les rencontres sont parfois difficiles car il est nécessaire d'accepter les contraintes de chacun et de construire une expertise commune mais cette volonté semble aujourd'hui bien présente chez nos partenaires.

5. ANNEXE

Travailleur social de permanence	Travailleurs sociaux
Matin : 8h30 – 12 h	
<p>Points téléphoniques quotidiens avec les différents lieux d'hébergement et de mises à l'abri sur la disponibilité des chambres (Veille sociale), transmissions d'informations.</p> <p>Régulation et gestion de la salle d'attente : personnes se présentant au service (accueil, régulation des tensions éventuelles, repérages des problématiques spécifiques, respect du règlement intérieur).</p> <p>Gestion des sollicitations des partenaires extérieurs (locaux et hors département).</p> <p>Evaluation des demandes des partenaires. Pertinence de l'orientation vers le SAO ou vers services extérieurs compétents.</p> <p>Répartition des nouvelles premières demandes vers les travailleurs sociaux du service.</p> <p>Centralisation et recueil d'informations des CHRS + SAMU social + SAO des territoires.</p> <p>Relais de ses collègues absents pour les activités de suivi, sur la base des consignes qui lui ont été transmises.</p> <p>Gestion des appels 115 + orientation sur les différents territoires si nécessaire.</p>	<p>Prise de connaissance du « journal » du SAMU (document sur le déroulement du SAMU social en période hivernale, des dépannages effectués la veille au soir). La plupart des personnes dépannées vont se présenter au SAO pour un diagnostic de leur situation sociale.</p> <p>Accueil inconditionnel des premières demandes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluation – diagnostic global, recueil des informations pertinentes vis-à-vis de la demande et de la problématique exprimée, contacts avec différents partenaires pour affiner les diagnostics (situation liée à l'hébergement, administrative, financière, sanitaire, judiciaire, familiale, liée au réseau personnel, ...) • Organisation des prestations nécessaires (hébergement, domiciliation, repas du soir, etc.) en fonction du diagnostic et de l'évaluation de la situation. • Contribution à l'amorce d'un projet d'orientation. • Réorientation vers les dispositifs les plus adaptés, contacts avec les partenaires. • Déramatisation des situations de crise et de tension.
12 – 13 h et 13 – 14 h	
	<p>Gestion des appels des partenaires extérieurs (CCAS, CPN, SAO extérieurs, AS de secteur, ...) sur le même modèle que le TS de permanence le matin.</p> <p>Gestion des appels 115 + orientation sur les différents territoires si nécessaire.</p> <p>Travail administratif ou finalisation des situations et entretiens abordés en matinée.</p>
Après-midi : 14 – 18 h	
<p>Agent d'accueil (accueil du public, réception des appels téléphoniques, standard).</p> <p>Missions identiques à celles menées en matinée.</p> <p>17 h : courriel ou télécopie de différents documents, notamment en période hivernale à</p>	<p>Gestion des rendez-vous de suivi par travailleur social (accompagnement, évaluation de la situation).</p> <p>Travail socio-administratif (rédaction des fiches de demande et de fin de prise en charge, des fiches de suivi consécutifs aux entretiens, des</p>

<p>l'équipe du SAMU social, aux différents lieux de mises à l'abri, au SIAO.</p> <p>Points avec le 15 rue Gilbert sur les places de mises à l'abri disponibles.</p>	<p>documents administratifs liés à l'ouverture et à l'instruction d'un dossier, édition d'attestation de domiciliation, fiches SIAO si orientation vers un CHRS).</p>
---	---

