

2018

**SERVICE D'ACCUEIL
ET D'ORIENTATION
DU VAL DE LORRAINE**

Rémi BERNARD
Directeur

Estelle KREISCHER
Chef de service

Rue des 4 éléments
Bâtiment Delta Services
54340 POMPEY

Tél : 03 83 94 01 00

Courriel :
valdelorraine@asso-ars.org



MISSION

Le réseau d'accueil du Val de Lorraine a été mis en place en août 2010 à l'initiative de la DDCS de Meurthe et Moselle suite à un constat partagé par les différents partenaires sociaux sur le territoire.

Sa mission est identique aux autres services d'accueil et d'orientation du département : traiter toute demande concernant des ménages confrontés à des difficultés sociales et mettre en œuvre le principe de subsidiarité, c'est à dire rechercher en priorité des réponses alternatives à une admission en structure d'hébergement.

Il s'agit :

- de répondre à toute situation de détresse sans aucune exclusive
- 24 heures sur 24
- d'accueillir, d'écouter, d'orienter
- de mobiliser une offre de dépannage : hébergement de courte durée (aide alimentaire ponctuelle, aide au transport, domiciliation, ...)

FINANCEMENT

ÉTAT Politique en faveur de l'inclusion sociale : Service d'accueil et d'orientation

CAPACITÉ

Une chambre permanente à l'hôtel pour des accueils de courte durée

Huit studios permanents à la résidence Procheville

Mobilisation possible d'autres chambres si besoin

ÉQUIPE

Personnel social

2 travailleurs sociaux

1,10 ETP

ACTIVITÉS 2018

Public

215 demandes sur l'année concernant :

- 11 couples avec enfants
- 7 couples sans enfant
- 34 isolés avec enfants
- 163 adultes seuls

Soit 315 personnes dont :

- 233 adultes
- 82 enfants

Provenance

Commune du Val de Lorraine	112 demandes
Commune de Pont à Mousson	72 demandes
Communauté Urbaine du Grand Nancy	10 demandes
Toul	1 demande
Pays Haut.....	1 demande
Lunévillois	5 demandes
Autres Communes (54.55.57.88)	5 demandes
Autres régions françaises.....	9 demandes

Orientations des ménages à l'issue de la prise en charge

- 38 ménages relogés
- 25 ménages accueillis en CHRS
- 13 ménages orientés autres structures sociales

16 personnes encore suivies et non hébergées au 31 décembre 2018

Suivi des usagers de droit commun

215 ménages accueillis : 135 hommes – 98 femmes – 82 enfants
Hébergement : **63 personnes** pour **3 966 nuitées**

SOMMAIRE

1	PRESENTATION ET EVOLUTIONS 2018	2
1.1	Le cadre de la mission	2
1.2	Le public ciblé	2
1.3	Le mode d'action et l'accompagnement	2
1.3.1	L'entretien d'évaluation comme préalable à l'accompagnement	2
1.3.2	l'accompagnement social	3
1.4	L'hébergement et les prestations	3
1.5.	Le SAO et le partenariat	4
2.	DESCRIPTIF DES MENAGES ACCUEILLIS	6
2.1	Typologie des ménages : personnes prises en charge	6
2.2	Tranches d'âge	7
2.3	Motif de la demande	8
2.4	Origine de la demande	9
2.5	Durée de séjour et nuitées	10
2.6	Réponses apportées	11
3	PERSPECTIVES ET AXES DE TRAVAIL POUR 2019	12
3.1	Partenariat sur le bassin de Pompey	12
3.2	La Formation et outils de travail	13
4	ANNEXES	14
4.1	Répartition des personnes prises en charge	14
4.2	Flux mensuel de la demande	14
4.3	Hébergement antérieur	14
4.4	Ressources	15
4.5	Provenance géographique des ménages suivis	15
4.6	Personnes prises en charge	16
4.7	Mode de la demande	16
4.8	Demande de logements avec accompagnement social	16
4.9	Évolution du nombre de demandes et de personnes depuis la création du SAO	17

Le SAO du Val de Lorraine

1 PRESENTATION ET EVOLUTIONS 2018

1.1 Le cadre de la mission

Depuis 2010, le SAO du Val de Lorraine intervient auprès de publics confrontés à des difficultés sociales dont la situation au regard de l'hébergement est extrêmement fragilisée voire en rupture. Les situations rencontrées sont souvent complexes et les problématiques multiples. Au moment où le SAO intervient, les parcours de vie pour une grande partie des bénéficiaires sont déjà marqués par des événements difficiles (placements, incarcérations, hospitalisations, isolement, rupture, pour certains déjà un « vécu de la rue »...).

L'équipe du SAO assure l'évaluation des situations, l'accueil et l'accompagnement des bénéficiaires. Elle préconise des orientations vers l'hébergement d'insertion et/ou le logement.

1.2 Le public ciblé

Toutes personnes (homme et/ ou femme) ou ménages avec ou sans enfants : Le demandeur est obligatoirement majeur.

1.3 Le mode d'action et l'accompagnement

Afin de répondre aux missions qui incombent à ce service, les travailleurs sociaux réalisent des entretiens de premières évaluations et des entretiens de suivi. Ils se déplacent sur l'ensemble du territoire, rencontrent le public dans des bureaux mis à disposition par les partenaires, sur le site de Pompey et quelque fois à domicile.

1.3.1 L'entretien d'évaluation comme préalable à l'accompagnement

Entretien téléphonique : il peut être un préalable avant que le travailleur social ne rencontre la personne ou le ménage. Il s'agit d'évaluer la pertinence de notre intervention et à défaut réorienter vers un autre service. C'est un travail de conseil et de soutien en direction des publics et des partenaires.

Le Primo entretien ou entretien de première évaluation : il s'agit de la première rencontre avec le ménage ; rencontre qui peut quelque fois se faire avec le partenaire orienteur. L'entretien permet de faire le point sur la situation du ménage afin d'en mesurer l'étendue et l'urgence. Il est l'occasion de retracer son parcours et lui permet de verbaliser ses attentes et projets. Le travailleur social évalue alors sa demande et présente les différentes missions du service et les possibilités d'accompagnement. Si besoin, le professionnel peut également proposer et mobiliser des offres de dépannages d'urgence de courte durée.

1.3.2 L'accompagnement social

Entretiens de suivi ou d'accompagnement : Ils ont le plus souvent lieu sur le site d'hébergement. Ils offrent écoute et conseils au ménage. Le travailleur social assure un accompagnement global auprès de la personne afin de l'aider à lever les freins à son insertion (ouvertures de droits...). Un projet est formalisé et des objectifs de travail sont déterminés. Un contrat d'accueil est établi.

Par la suite, en lien avec le SIAO 54, un projet d'orientation vers les structures d'hébergement d'insertion peut être construit.

1.4 L'hébergement et les prestations

Pour assurer l'accompagnement des ménages sur le Val de Lorraine, le SAO disposent de prestations pour répondre aux besoins fondamentaux des bénéficiaires :

Les Prestations d'hébergement propres et celles mobilisables auprès des partenaires :

- Une chambre d'hôtel conventionnée depuis 2010 à Pont à Mousson ;
- 8 studios à la résidence sociale de Procheville.

Dans le cadre du dispositif HUAS (Marché Public 177) pour une capacité de 9 places

- Une maison à Dieulouard dédiée aux femmes victimes de violences conjugales et leurs enfants (pour 5 places)
- Un appartement à Pont à Mousson dédié à l'accueil des femmes victimes de violences conjugales et leurs enfants (pour 4 places)

Grâce au partenariat développé depuis 2010, la possibilité de mobiliser :

- Le local Saint Sébastien du Secours Catholique situé à Dieulouard, qui permet d'accueillir notamment des personnes isolées avec animaux.
- Les logements d'urgence de communes (Champigneulles, Pompey, Liverdun, Frouard, Atton). La reconnaissance de notre travail, a permis d'établir une confiance avec les CCAS qui mettent à disposition des logements des ménages et le SAO afin d'assurer un accompagnement global.
- Le studio d'urgence de la résidence Procheville via le 115. Mobilisable pour les hommes seuls, originaires du Val de Lorraine et qui contactent les services du 115, en dehors de nos horaires d'ouverture. Accompagnés par la Police de Pont à Mousson, ils sont hébergés le temps d'une nuit et sont orientés, le lendemain matin vers le SAO qui évalue la situation.

Possibilité de mobiliser des places d'hébergement sur Nancy via le SAO de NANCY. Mais aussi avec les autres SAO du département dont le partenariat est de plus en plus efficient.

Les prestations alimentaires, d'hygiène, vestimentaires et matérielles

Nous travaillons avec un restaurant « kebab » qui délivre des repas chauds. Les travailleurs sociaux peuvent également proposer des tickets service ou des colis alimentaires avec un maillage de partenaires locaux.

Les domiciliations

Notre association possède un agrément de la préfecture de Meurthe et Moselle pour la domiciliation administrative des usagers.

1.5. Le SAO et le partenariat

Depuis 2010, nous « allons au devant » des partenaires locaux et départementaux pour faire connaître nos actions et entretenir des relations pour rendre nos actions plus pertinentes et efficaces. Depuis 2010, il est à noter que de nombreux partenariats perdurent et s'améliorent. Différentes instances mises en place permettent le maintien des actions communes, et notamment avec la tenue de la réunion « du dispositif hivernal » que nous organisons chaque année, qui permet de réunir les partenaires et de préciser nos missions et notre fonctionnement.

Les partenaires sont nombreux et de secteurs divers: santé, justice, immobilier...l'année 2018 a permis de travailler avec bon nombre d'entre eux, facilitant ainsi nos missions en direction des publics accueillis. Nous allons mettre en lumière quelques partenariats forts qui ont marqué l'année:

- **Garantie Jeune** : La particularité de la cohabitation avec le dispositif garantie jeune de Pompey, a permis d'accentuer notre partenariat avec la mission locale du Val de Lorraine. Les missions, d'hébergements proposés par l'ARS et d'insertion proposée par la Mission Locale, sont clairement identifiées par chacune des entités et des passerelles ont pu être créées en 2018. Ce travail en binôme a ainsi permis d'améliorer la prise en charge des 18-25ans.
- **La résidence de Procheville** : Le travail en collaboration avec la résidence de Procheville est à nouveau à mettre en avant pour cette année 2018. Des moyens matériels ont été mis à disposition des travailleurs sociaux sur la résidence, leur permettant de réaliser leurs entretiens avec les personnes hébergées, dans de très bonnes dispositions. Les nombreux temps d'échanges et la proximité entre les équipes ont encore permis un travail efficient cette année.
- **SIAO 54** : Il est à noter que si le SIAO a pour mission de coordonner toutes les places d'hébergement sur le département, il a aussi favorisé la connaissance et le rapprochement des différents prestataires d'hébergement et ainsi contribué à une amélioration du partenariat et du travailler ensemble dans l'intérêt des publics accueillis.

Notre partenariat s'entretient également grâce aux différents réseaux d'échange auxquels nous participons :

- Réseau situation complexe territoire Val de Lorraine : une volonté territoriale de mettre en place un réseau d'alerte permettant de mobiliser rapidement les principaux acteurs des situations complexes qui cumulent les problématiques de santé, d'hébergement, d'addiction.... Le Réseau a connu ses débuts en 2017. En 2018, 6 rencontres se sont organisées.
- Réseau violences conjugales : L'année 2018 aura permis au SAO de maintenir son engagement dans ce réseau. Sous l'égide du CCAS de Pont à Mousson, la problématique des violences conjugales et notamment des violences faites aux femmes, a pu être abordée et travaillée avec les différents partenaires présents durant les manifestations organisées. Au cours de l'année 2018, ce réseau s'est moins mobilisé autour de rencontre de partenaires : notre engagement reste le même car cette problématique est au cœur du travail du SAO.

- Réseau addiction ville hôpital (R.A.V.H) : Si ce réseau s'est éteint en fin d'année 2018, il aura tout de même permis de renforcer nos liens avec les partenaires actifs et ce grâce aux différentes manifestations organisées autour du thème de l'addiction. L'une d'elle, en mars 2018, a permis à notre équipe de présenter à l'ensemble des participants, nos missions et nos fonctionnements. En juin 2018, des membres de l'équipe ont également pu visiter la salle de consommation à moindre risque de STRASBOURG. Tout ceci a contribué à maintenir notre engagement autour de cette problématique.

Les associations caritatives participent également à ce travail partenarial :

- Le ZONTA : En 2018, le ZONTA club de Pont à Mousson a maintenu son engagement et a permis, grâce à ses dons, d'améliorer l'accueil matériel sur notre appartement dédié aux femmes victimes de violences et leurs enfants. Cette année, l'accent a particulièrement été mis sur le renouvellement du mobilier et de la décoration.
- La CROIX ROUGE de Pont à Mousson : Une rencontre en fin d'année 2016 entre le SAO et des membres de l'association a permis de redynamiser notre collaboration. Ainsi, l'association a également contribué à améliorer l'accueil de nos publics en effectuant des dépannages vestimentaires.
- LE SECOURS CATHOLIQUE à Dieulouard : à chaque dépannage sur le relais saint Sébastien des aides vestimentaires et alimentaires sont accordées.

Au cours de l'année 2018, nous avons organisé des rencontres avec :

- Le Foyer de Jeunes Travailleurs « MARAE » : Une rencontre a eu lieu en octobre 2018, avec le nouveau Directeur de cette structure implantée en plein cœur de NANCY. Il nous a ouvert des perspectives de collaboration, en lien avec le public que nous accueillons.
- Le CCAS de POMPEY : L'année 2018 aura également marqué un rapprochement avec le CCAS de POMPEY. Suite à une rencontre dans nos locaux, au cours de laquelle chacun a présenté ses modalités d'action, nous avons pu appréhender les différents outils mis en place par le CCAS : Hébergement d'urgence en résidence autonomie, épicerie sociale, espace solidarité, relais emploi... Ceci a alors permis une meilleure orientation des personnes que nous accompagnons et qui sont concernées par ce type de dispositif.

2. DESCRIPTIF DES MENAGES ACCUEILLIS

2.1 Typologie des ménages : personnes prises en charge

L'activité 2018, est marquée par une diminution du nombre de demandes par rapport à l'année précédente.

Personnes prises en charge	2018		2017	
Isolées	163	70%	191	52%
Couples sans enfant(s)	14	6%	14	4%
<i>sous-total sans enfant</i>	<i>177</i>	<i>76%</i>	<i>205</i>	<i>56%</i>
Isolées avec enfant(s)	34	15%	109	30%
Couples avec enfant(s)	22	9%	53	14%
total personnes	233	100%	367	100%

Même si l'activité baisse quelque soient les typologies, on constate que le public isolé représente toujours la part la plus importante des personnes que nous avons rencontré, avec notamment, un grand nombre d'hommes isolés. Cette tendance est une réalité depuis le début de l'activité sur le territoire du Val de Lorraine. Sur ce type de dispositif, il est difficile d'anticiper et d'expliquer une diminution de l'activité. Elle est peut-être un indicateur propre à un territoire, qu'il conviendrait de mettre en lumière avec les autres territoires, pour savoir si la tendance est locale ou générale. (Sur le SAO de Lunéville cette tendance est également notée pour l'année 2018).

Typologie des ménages	2018		2017	
Femmes isolées	49	23%	60	25%
Hommes isolés	114	53%	131	54%
<i>sous total isolés</i>	<i>163</i>	<i>76%</i>	<i>191</i>	<i>78%</i>
Couples	7	3%	7	3%
<i>sous total ménages sans enfant</i>	<i>170</i>	<i>79%</i>	<i>198</i>	<i>81%</i>
Femmes isolées avec enfant(s)	31	14%	34	14%
Hommes isolés avec enfant(s)	3	1%	1	0%
Couples avec enfant(s)	11	5%	11	5%
<i>sous total sans enfants</i>	<i>45</i>	<i>21%</i>	<i>46</i>	<i>19%</i>
total ménages	215	100%	244	100%

2.2 Tranches d'âge

Tranches d'âge Enfants et Adultes	2018		2017	
enfants	82	26%	106	29%
<i>sous total mineurs</i>	82	26%	106	29%
18 à 25 ans	52	17%	78	21%
26 à 35 ans	58	18%	59	16%
36 à 45 ans	48	15%	55	15%
46 à 56 ans	46	15%	42	11%
plus de 56 ans	22	7%	17	5%
Inconnu	7	2%	10	3%
<i>sous total adultes</i>	233	74%	261	71%
Total	315	100%	367	100%

A la lecture de ce tableau, toutes les catégories sont représentées de manière quasi équitable. On peut toutefois noter pour 2018, une plus grande sollicitation pour les plus de 56 ans.

Les motifs sont les suivants :

- **Les ruptures d'hébergement chez un tiers** : Certains ménages en rupture trouvent comme réponse première à leur problématique, l'hébergement par un tiers. Cette alternative s'érode souvent avec le temps et ces ménages nous sollicitent alors par la suite.
- **Les demandes récurrentes** : Sont ici concernées les personnes qui nous sollicitent ponctuellement, de façon épisodique et qui peinent à s'inscrire dans une démarche d'accompagnement.

Pour le public jeune (moins de 25 ans), l'absence ou la rupture d'hébergement résulte souvent de deux facteurs :

- **Rupture familiale** : Certains des jeunes rencontrés vivaient initialement au domicile de leurs parents et des conflits intrafamiliaux ont entraîné la rupture.
- **Sortie de dispositif de protection de l'enfance** : L'autre catégorie de jeunes pour lesquels nous sommes sollicités concerne celle des jeunes majeurs, qui quittent ou ont quitté les dispositifs de protection de l'enfance. Exclus ou arrivés en fin de prise en charge sans obtenir de contrat jeune majeur, leur sortie n'a pas toujours été préparée. Pour certains nous les rencontrons dès leur sortie, pour d'autres, nous les retrouvons quelques années plus tard, après qu'ils aient usé toutes les possibilités d'hébergement amical.

La prise en charge de ce public jeune, en partenariat avec la mission locale et le dispositif garantie jeune, a représenté encore un axe de travail en 2018. En effet, pour une majorité de jeunes, des conseils ont pu être échangé avec l'équipe de la Garantie Jeune.

2.3 Motif de la demande

Motif de la demande (ménages)	2018		2017	
Conflits conjugaux	27	13%	29	12%
Rupture cohabitation - solidarité familial – amicale	114	53%	131	54%
Errance – squats	11	5%	1	0%
Problèmes locatifs et d'hébergements	63	29%	83	34%
Total	215	100%	244	100%

On constate que les situations pour lesquelles nous sommes interpellées résultent principalement de trois motifs :

La rupture de cohabitation : Cette tendance s'affirme d'année en année. Déjà en 2017, il constituait le principal motif de la demande. La demande peut être immédiate comme cela peut être le cas suite à une rupture conjugale. L'un des conjoints demeure dans le logement et l'autre est « invité » à le quitter. Elle peut également être différée lorsque les personnes souhaitent, dans un premier temps, avoir recours à l'hébergement par un tiers. Nous sommes alors sollicités dans un second temps, quand le réseau de solidarité amical ou familial est épuisé.

Les problèmes locatifs et d'hébergement : Cela concerne particulièrement **les expulsions locatives**. En lien avec les partenaires territoriaux, notre service est interpellé en cours de procédure pour évaluer les situations, ou en fin, pour travailler à la sortie de logement. Ce travail peut se faire en lien avec le service d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (A.V.D.L) qui peut être mobilisé pour des situations complexes. La prise en charge par notre service, des ménages en situation d'expulsion locative constitue une part importante de notre activité. La mise en place des sous ccapex courant de l'année 2018 a permis aussi d'identifier plus en amont certaines situations et les orienter vers le SAO

Les femmes victimes de violences conjugales : 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. 2018 aura marqué une légère diminution des demandes d'accompagnement suite à des conflits conjugaux. Pour autant, la demande reste relativement stable et, d'année en année, nous sommes régulièrement sollicités et ce public compose presque 13% de notre activité. Les outils dont dispose le SAO ainsi que le réseau, auront permis une prise en charge adaptée des personnes mais également de leurs enfants.

Cette année, notre service a accompagné 27 ménages et hébergé 8 femmes et 7 enfants

Afin de garantir la sécurité d'un ménage, son éloignement géographique a été nécessaire dans l'urgence.

Concernant ces 27 suivis : 13 ménages sont retournés au domicile conjugal, 3 ont été orientés en CHRS collectif, 2 en logement transitoire. Pour des raisons de sécurité, 5 ménages ont été réorientés sur des autres territoires. Nous avons accompagné 2 ménages vers un relogement en

direct. Nous avons permis à l'une d'entre elle de retourner au domicile en prenant en charge le conjoint violent. Enfin, 2 ménages ont quitté le dispositif pour un hébergement familial.

Cette année nous avons accueillis une majorité de femmes victimes de violences conjugales et également deux hommes victimes.

2.4 Origine de la demande

Origine de la demande (ménages) (services demandeurs)	2018		2017	
ARS	21	10%	21	9%
MDS	52	24%	80	33%
Personne elle-même	46	21%	62	25%
Famille / Amis / Particuliers	4	2%	2	1%
CHRS	1	0%	1	0%
CCAS	35	16%	23	9%
Mission locale	10	5%	19	8%
Autres services sociaux	28	13%	25	10%
Police - Gendarmerie	7	3%	3	1%
Hôpitaux	11	5%	8	3%
total	215	100%	244	100%

Plus de 40% des ménages, nous sont orientés par les services sociaux « de première ligne » : MDS et CCAS

Les situations orientées par l'ARS, proviennent des 2 autres SAO (Nancy et Lunéville) et du 115. Quelques ménages nous ont été adressés à l'issue d'une mesure d'ASLL ou d'AVDL.

Les « autres services sociaux », sont divers dans leur mission : il s'agit de SNI, Cap entreprise, l'aide sociale à l'enfance, Le CADA de Pompey, des associations caritatives, La résidence sociale de Procheville, le SIAO, l'antenne avancée, le SAO de Briey.

On constate que 21% des ménages nous sollicitent en direct ; il s'agit pour la majorité, de personnes qui connaissent notre service et qui ont déjà été suivis par le passé ; une petite part d'entre eux arrive via un ménage anciennement suivi par notre service.

2.5 Durée de séjour et nuitées

Nombre de nuitées réalisées sur l'année 2018	3964	Nombre de nuitées réalisées sur l'année 2017	4276
--	------	--	------

Durée de Séjour sur les personnes sorties en 2018			Durée de Séjour sur les personnes sorties en 2017		
Nbre de nuitées réalisées sur les pers sorties	personnes	durée moyenne en jours	Nbre de nuitées réalisées sur les pers sorties	personnes	durée moyenne en jours
3060	55	56	5179	69	75

Notons que seul 23% des ménages suivis par notre service bénéficie d'un hébergement. En effet, pour la grande majorité des ménages, un travail d'accompagnement est effectué sans hébergement (hébergé chez des tiers, hébergement sur les places du SAO de Nancy). Enfin, certains ménages sur les 215 n'ont pu bénéficier d'une prise en charge pour divers motifs : ménages en provenance d'un autre département, ressortissants européens, locataire, personnes relevant du soin

Si le nombre de personnes hébergées a diminué en 2018, on observe également que la durée des séjours a diminué. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette évolution :

- **Le travail avec le SIAO** : Le travail conjoint mené avec le SIAO s'est également révélé être opérant.
- **Le partenariat avec la résidence de Procheville** : Lorsqu'une orientation en direct sur la résidence est préconisée ; celle-ci peut être effective dans des délais raisonnables.
- Les orientations sur les dispositifs **CHRS ou LT** sur le territoire sont facilitées, de par la proximité des services (en accord avec le SIAO).
- **Recherche de nouvelles solutions** : Même si le public accueilli est pour près d'un tiers sans ressources quand il rentre sur le dispositif, l'accès à des ressources est favorisé en cours de suivi. La qualité de notre partenariat avec la CAF et la GJ, génère rapidement l'ouverture de droits à des ressources, permettant d'entrevoir de nouvelles perspectives: recherche d'un logement, orientation en FJT, accès à la résidence sociale. Il est toutefois à noter que cette hypothèse est envisageable pour les situations les plus proches du logement. Lorsque les situations sont complexes l'accès à des ressources n'est pas suffisant pour entrevoir un relogement en direct.
- **Les femmes victimes de violences conjugales** : leur durée de séjour en hébergement sont très variables et peuvent aller d'un jour à plusieurs semaines. En 2018, dans une majeure partie des situations, les personnes concernées par cette problématique sont rapidement retournées au domicile conjugal.

NB : il est toutefois à noter que les orientations en CHRS sur la métropole supposent des délais d'attente de plus en plus longs. Aussi d'autres solutions sont travaillées ou quelque fois recherchées par les ménages eux même et pas toujours adaptées à leur situation (ex :

orientation en stabilisation préconisée pour une personne (délai d'attente 4 mois), dans cette intervalle la personne a trouvé un logement via un propriétaire privé.

Durée de séjour (personnes)	2018		Durée de séjour (personnes)	2017	
0 à 7 jours	10	18%	1 à 3 jours	2	4%
8 à 30 jours	11	20%	4 à 7 jours	2	4%
31 à 90 jours	22	40%	8 à 15 jours	5	11%
91 à 180 jours	10	18%	16 à 30 jours	4	9%
181 jours et +	2	4%	1 à 3 mois	21	45%
		0%	4 à 6 mois	10	21%
		0%	Plus de 6 mois	3	6%
total	55	100%	Total	47	100%

2.6 Réponses apportées

Orientation à la sortie des ménages hébergés	2018	
Domicile des parents	3	7%
Domicile personnel (privé)	4	9%
Domicile personnel (social)	3	7%
Foyer résidence sociale	11	25%
Foyer Jeune Travailleur	3	7%
CHRS	16	36%
Héberg urgence dont hôtel	1	2%
Hébergement par des tiers	1	2%
Non précisé	2	5%
Total	44	100%

Orientation à la sortie des ménages hébergés	2018		2017	
C.H.R.S.	10	23%	9	17%
Logement	23	52%	25	53%
Accueil en famille ou amis	4	9%	4	9%
Retour domicile conjugal	3	7%	2	4%
Autres	1	2%	1	4%
Inconnu	3	7%	6	13%
total	44	100%	47	100%

A la sortie de l'hébergement d'urgence, deux grandes orientations se dessinent : CHRS et logement pour 75% des ménages accueillis soit 33 ménages.

Les 25% de ménages « autres » (soit 11 ménages) sont les suivants : ceux sortis du dispositif sans donner de suite, les femmes victimes de violences qui retournent au domicile conjugal, les ménages qui ont préféré trouver une solution amicale ou familiale.

Plus de la moitié des ménages hébergés sur le dispositif d'urgence sont orientés en logement.

11 des 33 ménages ont été relogés à la résidence de Procheville. Cette résidence répond aux attentes d'une partie de notre public, elle constitue alors une étape dans leur parcours avant un accès au logement autonome. En cas de difficultés, la résidence sociale de Procheville a la possibilité de solliciter l'équipe du SAO qui peut à nouveau intervenir et envisager un autre hébergement.

Les années renforcent notre collaboration et la confiance établie entre les deux structures (SAO et Résidence Sociale) permet un travail de qualité au service des publics accueillis.

Par ailleurs, 2018, a été l'occasion de travailler des demandes de logement en direct dans le parc public et privé. Grâce à notre partenariat avec les bailleurs HLM, nous avons pu reloger 3 ménages dans le parc public. Par ailleurs, nous avons pu reloger 4 ménages dans le parc privé. Petit à petit, nous arrivons à établir un partenariat dans le secteur privé.

Enfin, 3 jeunes ont pu être accueillis en FJT. Le travail en étroite collaboration avec l'équipe de la Garantie jeune a permis d'ouvrir de nouvelles perspectives pour ce public.

3 PERSPECTIVES ET AXES DE TRAVAIL POUR 2019

3.1 Partenariat sur le bassin de Pompey

2018 a permis de montrer encore une fois l'importance et la richesse du réseau partenarial qui gravite autour du SAO. Les situations aussi complexes soient elles sont toujours un nouveau défi de réponses à apporter en lien avec l'ensemble des partenaires qui s'identifient se font confiance et se mobilisent dans l'intérêt des publics accueillis.

Le réseau des situations complexes est à ses débuts, il faudra poursuivre l'investissement et se mobiliser pour consolider et créer un vrai réseau efficient.

Nous avons été implantés pendant près de 5 ans sur la commune de Pont à Mousson. Depuis notre implantation sur Pompey, les partenaires mussipontains mettent à disposition des bureaux pour mener des entretiens et ont pu mesurer que notre équipe reste réactive et mobilisable rapidement.

Depuis deux ans sur Pompey, nous avons développé un partenariat plus localisé. Pour autant, nous devons poursuivre notre démarche : organiser des rencontres, aller au devant, participer à des réseaux.

Enfin, nous envisageons de rechercher un hébergement d'urgence sur le sud du Val de Lorraine. Des contacts ont été pris avec un propriétaire privé sur la commune de Pompey dans la perspective d'un partenariat.

3.2 La Formation et outils de travail

2018, a été l'année de la mise en place du SI-115 et du SI INSERTION. L'ensemble du personnel n'a pas encore été formé sur ces systèmes d'information, il conviendra de l'envisager. L'accent sera également mis sur la formation des professionnels.

Nous allons également mettre en place des temps de réflexion et d'échanges sur les outils de travail existants, à améliorer et à construire.

Enfin, dans le cadre de l'amélioration de l'accueil des stagiaires, un salarié a manifesté le souhait de participer à la formation de « Référent Site Qualifiant ». Elle permettra, en lien avec l'école du travail social, de travailler à la mise en place d'une démarche qualité liée à l'accompagnement des stagiaires.

4 ANNEXES

4.1 Répartition des personnes prises en charge

Répartition des personnes prises en charge	2018		2017	
Enfants	82	26%	106	29%
Hommes	135	43%	149	41%
Femmes	98	31%	112	31%
total ménages	315	100%	367	100%

4.2 Flux mensuel de la demande

Flux mensuel de la demande	2018		2017	
Janvier	17	8%	17	7%
Février	17	8%	23	9%
Mars	19	9%	23	9%
Avril	22	10%	8	3%
Mai	25	12%	28	11%
Juin	21	10%	12	5%
Juillet	16	7%	17	7%
Août	16	7%	22	9%
Septembre	12	6%	29	12%
Octobre	19	9%	25	10%
Novembre	15	7%	25	10%
Décembre	16	7%	15	6%
total	215	100%	244	100%

4.3 Hébergement antérieur

Hébergement antérieur	2018		2017	
CHRS ou assimilé	8	4%	9	4%
Hôtel / Foyer logement	8	4%	8	3%
Logement personnel	53	25%	58	24%
Famille, amis	115	53%	134	55%
Structure carcérale	7	3%	4	2%
Structure médicale	6	3%	4	2%
Squat, rue	18	8%	27	11%
total	215	100%	244	100%

4.4 Ressources

Ressources des usagers	2018		2017	
Salaire	36	16%	21	9%
Assedic	21	9%	28	11%
RSA	56	25%	80	33%
AAH	16	7%	15	6%
Prestations familiales, API	19	8%	13	5%
Pension, retraite	6	3%	7	3%
Sans ressource	61	27%	78	32%
Inconnus		0%		0%
Autres	12	5%	4	2%
total	227	100%	246	100%

↳ certains ménages bénéficiant de plusieurs ressources

4.5 Provenance géographique des ménages suivis

Provenance géographique des ménages suivis	2018		2017	
Val de Lorraine	112	52%	135	55%
Bassin de Pont à Mousson	72	33%	71	29%
Sous-total Val de Lorraine	184	86%	206	84%
Bassin de Lunéville	5	2%	3	1%
Toul	1	0%	1	0%
Pays Haut	1	0%	3	1%
Communauté urbaine du Grand Nancy	10	5%	10	4%
Autres communes du 54		0%		0%
Autres départements de Lorraine (55,57 et 88)	5	2%	5	2%
Sous-total Autres Communes 54	22	10%	22	9%
Autres régions françaises	9	4%	7	3%
Autres pays		0%	9	4%
Sous-total Autres Régions	9	4%	16	7%
total	215	100%	244	100%

4.6 Personnes prises en charge

Personnes prises en charge	2018		2017	
Isolées	163	70%	191	52%
Couples sans enfant(s)	14	6%	14	4%
<i>sous-total sans enfant</i>	<i>177</i>	<i>76%</i>	<i>205</i>	<i>56%</i>
Isolées avec enfant(s)	34	15%	109	30%
Couples avec enfant(s)	22	9%	53	14%
total personnes	233	100%	367	100%

4.7 Mode de la demande

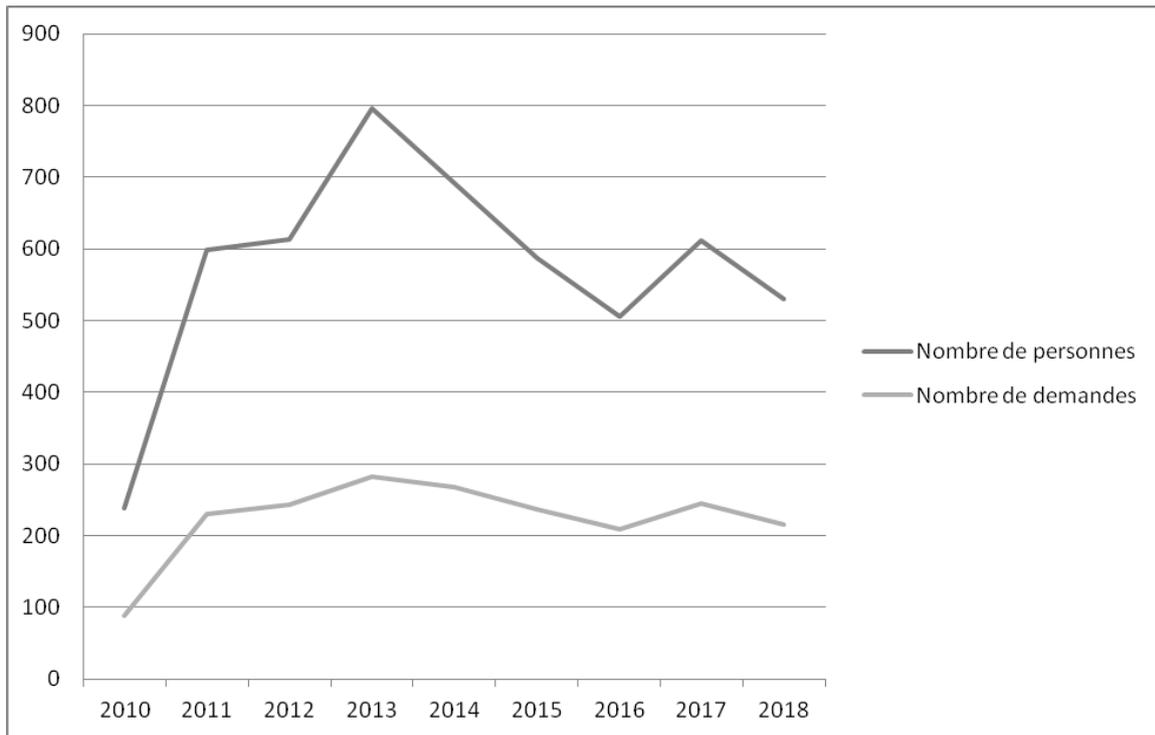
Mode de la demande	2018		2017	
Téléphone	75	35%	102	42%
Visite	138	64%	138	57%
Courrier	2	1%	4	2%
total	215	100%	244	100%

4.8 Demande de logements avec accompagnement social

	2018	2017	2016
Dossiers SIL/LT	8	8	11

4.9 Évolution du nombre de demandes et de personnes depuis la création du SAO

Evolution du SAO de 2010 à 2018			
Année	Nombre de demandes	Nombre de personnes	Observation
2010	89	149	Année partielle - Création du service en aout
2011	230	369	
2012	243	370	
2013	282	514	
2014	268	423	
2015	236	351	
2016	209	296	
2017	244	367	
2018	215	315	
total	2016	3154	



En cas de rupture ou d'absence d'hébergement

Et quels que soient les partenaires sollicités,

- Du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h et de 13h à 18h appel au **Service d'Accueil et d'Orientation du Val De Lorraine** (tél. 03.83.83.33.00)
- Du lundi au Jeudi, de 18h à 9h00, en fonction de la localisation de la demande, appel à **l'hôtel de police de Pont à Mousson** (tél. : 03.83.80.40.80) ou la **brigade de gendarmerie** concernée (Tél. 03.83.49.30.76).
- Les week-ends (du vendredi 18h au lundi 9h00) ainsi que les jours fériés, appel à l'hôtel de police de Pont à Mousson (tél. : 03.83.80.40.80) ou la brigade de gendarmerie concernée.

En fonction de la situation et des disponibilités, un **dépannage hôtelier sur Pont à Mousson** ou un **accueil au Foyer de Procheville** ou encore un **accueil au Foyer ADOMA à Pompey** pourront être proposés. A défaut les personnes seront orientées vers les structures d'accueil de Nancy.

En dehors des horaires d'ouverture du Service d'Accueil et d'Orientation :

Quel que soit le lieu et le type d'interpellation, le dépannage doit toujours se faire en concertation avec le 115 (numéro d'urgence d'aide aux personnes sans-abri – gratuit et 24h/24).

Transport :

Quant à un accueil dans une structure nancéienne, le trajet jusqu'à Nancy se fait en **train**, depuis la gare de Pont à Mousson. Des billets sont disponibles auprès de la police nationale de Pont à Mousson (NB : le dernier train est à 20h44 du lundi au dimanche).

Dispositif hôtelier :

Les dépannages hôteliers ne sont pas systématiques et ne peuvent être proposés qu'en l'absence de problèmes d'hygiène, d'alcoolisation, de problèmes psychiatriques et de comportement.

Il existe une chambre conventionnée, louée au mois.

- A L'Hôtel Relais de la Poste
42 bis rue Victor Hugo à Pont à Mousson - Tél. : 03.83.82 27 21, (chambre n°3 au 1^{er} étage)
La responsable de l'hôtel est présente jusqu'à 24h du lundi au jeudi.
Les vendredis et samedis, la responsable est présente jusqu'à 2h du matin
Fermé le dimanche
1 à 2 chambres supplémentaires peuvent être sollicitées en fonction des besoins et des possibilités.
- Au Foyer de Procheville
Rue Alexandre Fleming à Pont-à-Mousson - Tél. : 03.83.81 20 10
4 à 5 chambres sont mobilisées durant la période hivernale.

Autres types d'hébergement :

A Pompey : Une chambre est à disposition au Foyer ADOMA.

A Dieulouard : Via le Secours Catholique un accueil est possible pour 3 personnes pour 3 nuits, les animaux sont acceptés.

Repas hivernaux :

Sur Pont à Mousson, quatre associations caritatives locales (Croix rouge, Secours catholique, SNI et Restaurants du cœur) proposent des aides alimentaires sous forme de bons ou de distributions de colis alimentaires. Se référer à la plaquette d'information (établie par le CCAS de Pont à Mousson) pour connaître le calendrier prévu.

Sur le restant de l'arrondissement, les antennes de Pompey, Frouard, Champigneulle ont des aides par le Secours Catholique ; les CCAS peuvent également fournir des dépannages alimentaires.

Les Restaurants du Cœur (inscriptions obligatoires), peuvent également être sollicités sur les antennes de :

Pompey : 12, Rue des Vannes (tél : 03.83.49.33.80)

Frouard : 14, Rue du Professeur Rémy Colin (tél : 03.83.49.35.09)

