

2016

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

Rémi BERNARD
Directeur

Edith VOIRIN
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 DDASS 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

Sept studios permanents à la résidence Procheville

Mobilisation possible d'autres chambres si besoin

ÉQUIPE

Personnel social

1 travailleur social

0,90 ETP

ACTIVITÉS 2016

Public

209 demandes sur l'année concernant :

- 10 couples avec enfants
- 5 couples sans enfant
- 34 isolés avec enfants
- 160 adultes seuls

Soit 296 personnes dont :

- 224 adultes
- 72 enfants

Provenance

Commune du Val de Lorraine	112 demandes
Commune de Pont à Mousson	64 demandes
Communauté Urbaine du Grand Nancy	6 demandes
Toul	3 demandes
Pays Haut	2 demandes
Lunévillois	3 demandes
Autres Communes (54.55.57.88)	7 demandes
Autres régions françaises	12 demandes

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

- 32 ménages relogés
 - 43 ménages accueillis en CHR
 - 17 ménages orientés autres structures sociales
- 26 personnes encore suivies au 31 décembre 2016

Suivi des usagers de droit commun

204 ménages accueillis : 119 hommes - 97 femmes - 66 enfants
Hébergement : **52 personnes** pour **3 419 nuitées**

Suivi des demandeurs d'asile et issus de l'asile

5 ménages accueillis : 5 hommes - 3 femmes - 6 enfants
Hébergement : **14 personnes** pour **1 516 nuitées**

SOMMAIRE

1	PREAMBULE SAO DU VAL DE LORRAINE	3
1.1	L'hébergement d'urgence sur le territoire	4
1.2	Les faits marquants	4
1.3	Les partenaires	5
1.4	Les relations avec les partenaires extérieurs	7
1.5	Les outils	8
1.6	Les services rendus :	8
1.7	Les moyens	9
2	DESCRIPTIF DES MENAGES ACCUEILLIS	10
2.1	Typologie des ménages	10
2.2	Personnes prises en charge	14
2.3	Hébergement antérieur	15
2.4	Provenance géographique des ménages suivis	18
2.5	Motif de la demande	19
2.6	Nature de la demande	21
2.7	Nationalités	22
3	PRESTATIONS	22
3.1	Dépannages hôteliers	22
3.2	Flux mensuel des nuitées hôtelières	23
3.3	Durée de séjour	24
4	SITUATION DES MENAGES A L'ISSUE DE L'INTERVENTION	25
4.1	Flux mensuel de la demande	25
4.2	Suite données	26
4.3	Orientation à la sortie	26
5	CONCLUSION	27
5.1	Perspectives et axes d'évolution	28
5.1.1	<i>Les points forts identifiés :</i>	28
5.1.2	<i>Les points d'amélioration :</i>	28
6	ANNEXES	30
6.1	Répartition des personnes prises en charge	30
6.2	Tranche d'âge	30

6.3	Ressources des usagers	31
6.4	Origine de la demande	31
6.5	Mode de la demande	32
6.6	Demande de logements avec accompagnement social	32
6.7	Evolution du nombre de demandes et de personnes depuis la création du SAO.....	33
6.8	En cas de rupture ou d'absence d'hébergement	34

1 PREAMBULE SAO DU VAL DE LORRAINE

L'année 2016 s'est révélée plus calme que les deux années précédentes avec les situations de violences dont été victimes plusieurs salariés. En revanche, l'équipe a connu un certain nombre de changements marquée tout d'abord par un long arrêt maladie d'un salarié. Il va de soi que ces absences impactent les équipes et le travail, chacun devant soit prendre en charge le travail du collègue, soit assurer un rôle de « tutorat » auprès des remplaçants qui se sont succédés, induisant également des changements dans les pratiques mais aussi dans l'organisation du service. Ces changements ont eu également une répercussion sur les personnes accueillies. La souplesse dont a fait preuve les professionnels pour faire face à ces situations a été très appréciée.

A la suite du départ du TS du SAO pour un autre service au sein de l'association, nous avons recruté un travailleur social en CDI le 1^{er} juillet

Autre changement, nous avons pu regagner notre territoire d'intervention le 28 octobre 2016.en intégrant des locaux neufs, fonctionnels et sécurisés à POMPEY. Un grand merci à notre directrice générale qui a su être à notre écoute et réactive sur ce projet.

Le SAO du Val de Lorraine a pu toutefois avec beaucoup de ferveur et professionnalisme maintenir ses objectifs, apporter conseils, soutien, hébergement et orientation à des ménages.

Cette année encore, nous avons pu répondre à des besoins et des demandes exprimées par les personnes elles-mêmes où par les partenaires.

Ce sont 209 ménages au total qui ont pu être aidés par le SAO.

Nous avons pu maintenir un service de qualité au niveau de l'hébergement bien qu'un peu moins présent sur l'accompagnement en faveur des familles accueillies du fait de la distance. Pour remédier en partie à cette défaillance, nous avons instaurés des permanences une à deux fois par semaine, selon le taux d'activité, à la résidence PROCHEVILLE à PONT A MOUSSON.

Le partenariat étroit avec la Résidence PROCHEVILLE s'est largement développé au cours de l'année 2016.

1.1 L'hébergement d'urgence sur le territoire

Nous disposons :

- d'une chambre d'hôtel à PONT A MOUSSON.
- de 6 studios à la résidence sociale de Procheville sur l'année,
- d'une maison à Dieulouard mis à disposition gracieusement par un propriétaire privé.
- le local St SEBASTIEN qui offre des prestations de qualité (avec un kit d'hygiène, des denrées alimentaires, une vigilance médicale).

(cf. Annexes – *En cas de rupture ou d'absence d'hébergement*).

Comme chaque année depuis notre installation sur le territoire du Val de Lorraine, nous avons mobilisé toute notre énergie et renforcé notre partenariat de proximité avec les communes qui nous ont mis à disposition des logements d'urgence pour l'accueil des femmes victimes de violences ou encore en rupture d'hébergement.

Il s'agit des communes de :

- PONT A MOUSSON
- CHAMPIGNEULLES
- FROUARD
- POMPEY
- LIVERDUN

Nous bénéficions également de l'accueil en résidence pour personnes âgées qui reste un hébergement discret pour les femmes victimes de violences et qui permet de les éloigner du danger potentiel de leur conjoint violent.

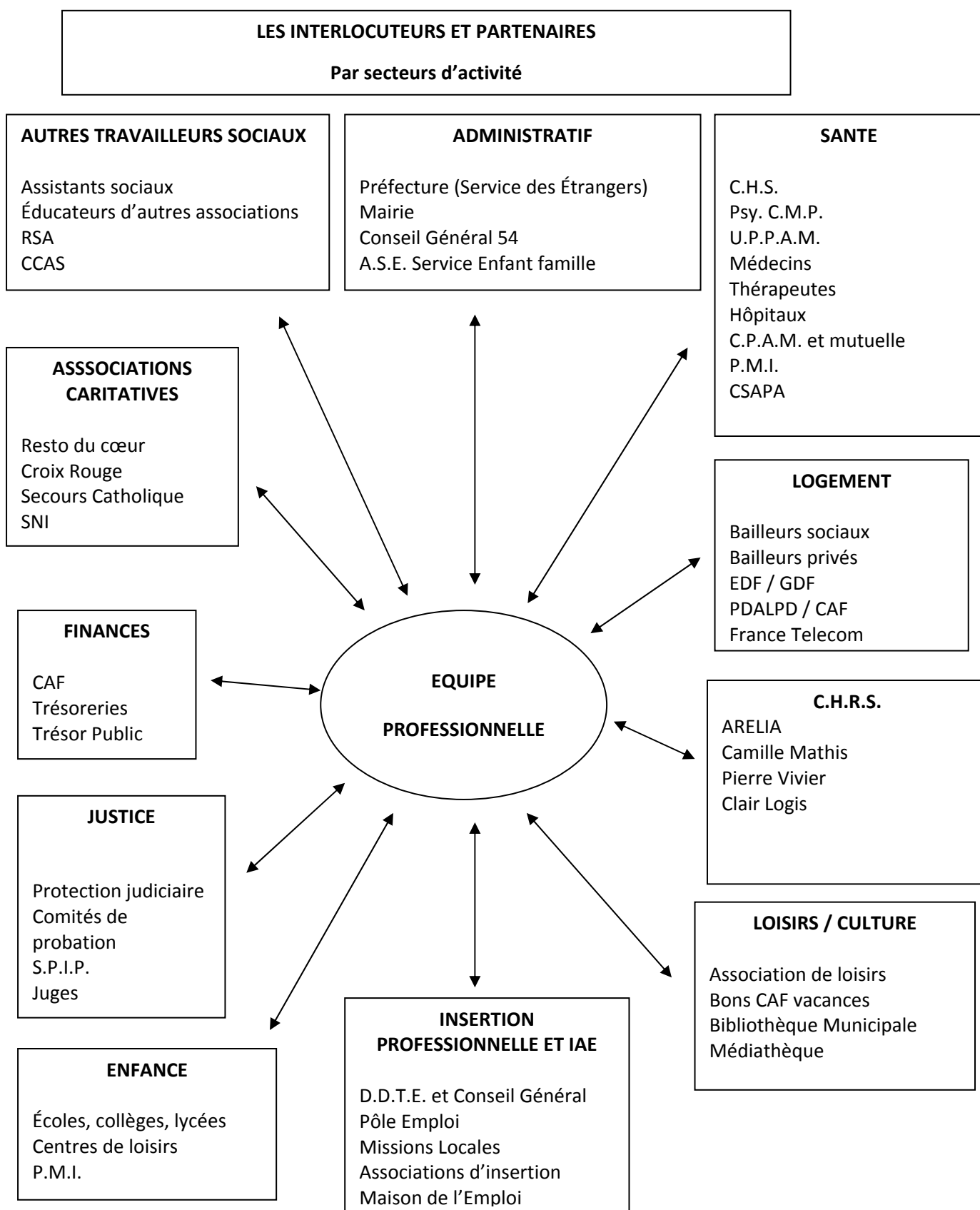
Ce dispositif a pour objectif d'offrir à des personnes une réponse locale en termes d'hébergement associé à un accompagnement social individuel dont le but est de retrouver leur autonomie personnelle et sociale.

1.2 Les faits marquants

L'année 2016 a été marquée par cinq faits majeurs :

- L'arrêt de travail prolongé d'un salarié.
- Le changement de locaux (déménagement au 4^{ème} trimestre des locaux du siège au centre d'affaires DELTA à POMPEY).
- Mouvement du personnel : Départ d'un salarié en MAI 2016 et recrutement d'un Travailleur Social sur le SAO en CDI au 1^{er} juillet 2016.
- Le renforcement du dispositif SAO par le complément d'un temps de travail de 20%.
- Projet de création de places d'urgences dans le cadre du MP177 (marché public) qui prévoit de pérenniser ces places sur une durée de dix ans sur l'ensemble du département. Dix places ont été retenues pour le territoire du Val de Lorraine.

1.3 Les partenaires



La dimension administrative occupe une part importante du travail de l'équipe éducative principalement au début de la prise en charge de la personne et fait appel à un nombre important de partenaires cités en amont.

Nous nous appuyons sur un partenariat étroit avec des acteurs tels que les bailleurs sociaux. Des rencontres sont organisées régulièrement afin de faire aboutir les demandes de relogements.

Nous avons poursuivi notre démarche en direction des bailleurs privés avec deux agences immobilières.

Comme chaque année le ZONTA Club nous fait un don en destination des femmes victimes de violences.(Achat de linges de maison, de livres et de jeux pour enfants).

- Depuis deux ans La Résidence PROCHEVILLE met à disposition en lien avec le commissariat de police de Pont à Mousson un studio en dehors des horaires d'ouvertures du SAO pour un dépannage d'urgence d'une nuit .Le lendemain, la personne peut être réorientée vers nos services. Ils mettent également un appartement à disposition aux pères séparés de leurs enfants pour exercer leur droit de visite et d'hébergement lors d'un Week-end ou des vacances scolaires.
- Dans le cadre notre étroit partenariat PROCHEVILLE nous a mis à disposition en 2016 un bureau pour assurer nos permanences avec le public accueilli en Hébergement d'urgence

Par ailleurs, il est indispensable de continuer à développer le travail en réseau avec les associations caritatives et les organismes publics par des rencontres et des échanges.

C'est ainsi qu'en 2016 nous avons reçu ou rencontré:

- Les référentes de la CAF sur le Val de LORRAINE
- Nous avons rencontré la croix rouge de PONT à MOUSSON pour repréciser nos missions et établir des modalités de fonctionnements entre nos deux institutions.
- La responsable du SSD et la référente territoriale logement du Val de Lorraine pour nous informer de la réorganisation de leurs services et missions.
- Nous avons participé à une table ronde lors de la conférence territoriale sur « l'enfance famille » dans le cadre de l'élaboration du nouveau schéma départemental.
- Participation à la présentation du dispositif Habitat indigne et indécents par la DDT et l'Agence Régionale de la Santé.
- Participation au repas de la « Fête du Ramadan » organisé par PROCHEVILLE.

1.4 Les relations avec les partenaires extérieurs

L'adhésion à des fédérations

URIOPSS

Les réseaux partenariaux

Réseaux formels ou informels

PARTENAIRES	Partenariat existant (formel ou informel)	Convention écrite (partenariat formalité)	Financement
Autre CHR, SAO et dispositif d'urgence SIAO	oui	oui	
Hôpital général	oui		
Établissement spécialisé de santé (hôpital spécialisé, CMP)	oui	oui	
CSAPA (centre de cure d'alcoologie ambulatoire anciennement CHAA)	oui		
Centre de soins pour toxicomanes	oui		
Mission Locale	oui		
ADOMA et autres structure de même statut	oui		
Bailleurs sociaux : SLH/ MMH/ BATIGERE/ NOUVEAU LOGIS/ ICF/SEM PAM.	oui	oui	
Police et gendarmerie	oui		
Club service : Le ZONTA	oui	non	900€ /pour l'année 2016

1.5 Les outils

Les entretiens :

- Entretien individuel
- Entretien téléphonique
- Visite à domicile ou tout lien permettant de rencontrer la personne (CMS, CCAS, squat, amis, familles etc.).

Les personnes accompagnées par le SAO rencontrent régulièrement leur référent lors d'entretien plus ou moins formels. Ces temps de rencontre permettent d'aider la personne à s'inscrire dans un projet. C'est à travers des démarches d'accès aux droits (CMU, RSA etc.) qu'un projet personnalisé se dessine et se construit, également pour un accompagnement vers les soins.

La durée et la fréquence de ces rendez-vous sont variables. Ils ont lieu dans nos locaux ou sur le site d'hébergement (hôtel, chambres à la résidence).

Les entretiens permettent d'effectuer un diagnostic approfondi de la situation.

Il est difficile de quantifier le contenu de ces rendez-vous (temps d'écoute, d'échange, gestion de crise etc.) de même que le temps d'accueil informel.

1.6 Les services rendus :

- Une écoute bienveillante

Une première information relative aux droits et aux dispositifs existants mais aussi un suivi individualisé s'inscrivant dans le temps et une aide administrative avec accompagnement physique si besoin (L'ouverture des droits est un outil précieux pour la construction d'une relation de confiance).

- Une domiciliation.
- Un accueil inconditionnel, confidentiel (L'accueil en urgence est limité dans le temps et nécessite d'en fixer ses attendus et les modalités d'intervention qui en découlent)
- Poser un cadre contenant et rassurant.

Une orientation vers les services spécialisés en matière de soutien psy, juridique et sanitaire.

En cas de nécessité, une mise à l'abri immédiate est effective en hébergement d'urgence mais aussi facilitée par l'adossé de places en CHRS éclaté et Logement transitoire. (Mettre à l'abri et protéger des dangers potentiels en proposant des hébergements adaptés à la situation de la personne (comme les studios de PROCHEVILLE à Pont à Mousson mais également, le local St Sébastien géré par le secours catholique et la maison mis à disposition gracieusement par un propriétaire privé qui se situe à DIEULOUARD).

- Mettre à disposition de nos usagers un téléphone, le journal local, des dépliants sur divers dispositifs. (Il s'agit de leur permettre d'accomplir certaines démarches dans un cadre sécurisant, où les travailleurs sociaux sont prêts à les conseiller et à les soutenir. Leur offrir un premier

contact sécurisant et accueillant c'est primordial et ceci, grâce à une équipe avenante et bienveillante).

- Le café, l'eau sont également proposés à nos usagers : une invitation à se poser et échanger, un moyen de rendre notre lieu plus convivial, mise à disposition de denrées alimentaires, de produits d'hygiène etc.

1.7 Les moyens

Développer, et potentialiser l'offre de service par un travail en réseau.

Les partenaires sont fortement engagés sur le terrain dans l'aide et le soutien aux femmes victimes de violences, mutualisent leurs moyens, leurs expériences, pour construire un dispositif d'accueil qui couvre l'ensemble du territoire. Le développement récent du réseau sur le territoire témoigne de cette volonté.

L'objectif est de pouvoir répondre le plus rapidement possible aux besoins de ces victimes et à leur prise en charge, en facilitant l'accès aux différents lieux d'accueil, ce qui permet un meilleur maillage sur les deux territoires.

Ce dispositif est travaillé en collaboration notamment avec :

- Les MDS.
- Les CCAS,
- Les services de police et de gendarmerie,
- Les instances juridiques,
- Les associations (Club service Zonta, Secours Catholique, Croix Rouge etc.).
- Le Réseau « Femmes victimes de violences ».
- Le SIAO

2 DESCRIPTIF DES MÉNAGES ACCUEILLIS

2.1 Typologie des ménages

Typologie des ménages	2016		2015	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Femmes isolées	51	24%	58	25%
Hommes isolés	109	52%	122	52%
<i>sous total isolés</i>	160	77%	180	76%
Couples	5	2%	10	4%
<i>sous total ménages sans enfant</i>	165	79%	190	81%
Femmes isolées avec enfant(s)	34	16%	31	13%
Hommes isolés avec enfant(s)	0	0%	2	1%
Couples avec enfant(s)	10	5%	13	6%
<i>sous total sans enfants</i>	44	21%	46	19%
total ménages	209	100%	236	100%

En 2016, ce sont 209 ménages qui ont été pris en charge par le SAO du Val de Lorraine représentant 296 personnes contre 351 en 2015. On note une baisse notamment chez les personnes seules (109 hommes et 51 femmes contre 122 hommes et 58 femmes en 2015). Toutefois, le public isolé reste la typologie la plus représentative.

L'année 2016 marque globalement une légère baisse des sollicitations. Cette baisse est à mettre notamment en lien avec notre déménagement précipité fin 2015, suite aux violences dont ont été victimes plusieurs salariés de la part d'un usager .mais aussi en lien avec une baisse générale de la demande auprès de l'ensemble des SAO territoires. On note comme chaque année que les périodes d'affluences sont cycliques et ne sont plus toujours liées aux saisons.

Voici quelques éléments supplémentaires en lien avec la spécificité du public « Femmes victimes de violences

- 20 ménages représentant 45 personnes soit 23% des femmes accueillies étaient victimes de violences conjugales.
- ménages étaient victimes de violences intra familiales.(Au cours de notre activité, nous avons constatés que les dispositifs largement développés pour les violences conjugales ne sont pas accessibles pour les violences intra familiales ce qui est regrettable).

Exemple de situation :

HISTORIQUE – éléments significatifs du parcours personnel/ institutionnel

2015 : Monsieur a été en couple pendant plusieurs années et a eu un enfant de cette union, âgé ce jour de 25 ans. Le couple s'est séparé en 2015.

2015/2016 : Monsieur était en couple, installé à Frouard chez sa nouvelle compagne et ce depuis un an. Rupture conjugale. Monsieur n'était pas sur le bail.

Le 12/05/2016, Monsieur nous a sollicité pour un hébergement d'urgence et est entré à Lemire en HU.

Monsieur a un chien berger allemand de 2 ans, resté chez son ex conjointe. Monsieur doit le récupérer à moyen terme.

SITUATION AU REGARD DU LOGEMENT/HEBERGEMENT ANTERIEUR (motif rupture)

– éléments significatifs du parcours résidentiel et obstacles au relogement identifiés ou à l'hébergement (passif locatif non traité, expulsion antérieure...)

Lors de sa première union, Monsieur était locataire en titre et ce sur différents logements (Lunéville, Pont à Mousson, Pompey, Frouard). Monsieur dit ne jamais avoir vécu d'expulsion locative.

Le couple a été confronté à des diverses dettes, y compris locatives, et a monté un dossier de surendettement (40 000€).

Selon Monsieur, la dette aurait été effacée.

A ce jour, Monsieur n'a plus de dette le concernant.

HISTOIRE FAMILIALE (scolarité, santé, mesure éducative...) – état des lieux/ difficultés repérées

Niveau BEP/CAP diplôme non obtenu.

-éléments familiaux : Monsieur a été abandonné par sa mère à l'âge de 8 mois et a été élevé par sa grand-mère. Monsieur dit ne pas connaître son histoire de famille qu'il qualifie de tabou.

-santé : Monsieur a connu une période d'addiction, traitée à ce jour. Pas de consommation depuis plusieurs années. Monsieur évoque des angoisses par période et ne pas vouloir se faire aider par un traitement médical.

-enfants : Monsieur a un enfant de 25 ans qui vit à Frouard et avec qui il a gardé des liens.

SITUATION ADMINISTRATIVE

- 1) état des lieux au regard de la demande d'asile, de la régularisation/droit au séjour – CMU - CPAM

Lors de sa dernière séparation, son ex-conjointe aurait détruit un certain nombre de documents de Monsieur (CNI, permis etc.)

De plus, Madame aurait gardé la carte bancaire de Monsieur en prétextant l'avoir détruite jusqu'à ce que Monsieur se rende compte de la supercherie. Madame a récupéré le versement ASS de Monsieur au début du mois de juin. Monsieur ne veut pas porter plainte contre elle et a fait

opposition à la carte.

Pour autant, Monsieur est à jour dans l'ouverture de ses droits. (ASS, CMU/c)

Monsieur est bénéficiaire de la CMU/c et ce jusqu'en octobre 2016.

Monsieur a déposé sa déclaration de revenus pour l'année 2014 et 2015 récemment.

Monsieur attend de percevoir son prochain versement ASS pour effectuer le renouvellement de ces pièces.

2) besoins d'accompagnement

Il apparaît que Monsieur ne soit pas en difficulté face aux démarches administratives. Il dit cependant avoir besoin d'être stimulé.

SITUATION BUDGETAIRE

1) état des lieux ressources (ouverture droits, dettes...)

Monsieur a renouvelé son droit ASS le 15/05/16 d'un montant de 500€ et percevra cette allocation pendant six mois.

Monsieur dit ne pas avoir de dette.

Lors de sa première union, Monsieur a cumulé avec son ex-compagne une multitude de dettes et a instruit un DBF pour un montant total de 40 000€. La dette aurait été annulée.

2) difficultés, besoins d'accompagnement

Compte tenu du fait que Monsieur se soit fait voler son argent par son ex-conjointe, nous n'avons aucune lisibilité sur son autonomie financière.

SITUATION PROFESSIONNELLE

1) éléments significatifs du parcours scolaire, professionnel (diplômes, expériences...)

Niveau BEP/CAP diplôme non obtenu.

Cariste : 6 ans en intérim (Manpower et Adecco) usine PAM Saint Gobain

Chauffeur livreur : 5 ans CDI transport de chèque de banque.

2) difficultés et potentiels identifiés/ besoins d'accompagnement)

Monsieur a 45 ans et dit être fortement marqué pour son âge. Monsieur évoque subir des discriminations par le Pôle emploi par rapport à son âge.

Monsieur n'a pas travaillé depuis 2012. Monsieur n'est pas réfractaire à entrer en entreprise d'insertion.

SANTE

- angoisse / fragilité/ amaigrissement
- passif addiction révolue
- problème dentaire

AUTRES PARTENAIRES ENGAGES DANS L'ACCOMPAGNEMENT DU MENAGE

Monsieur n'est pas suivi par un service spécialisé autre que ceux du droit commun.

IMPLICATION ET INVESTISSEMENT DU MENAGE DANS L'ACCOMPAGNEMENT QUI LUI EST PROPOSEE

Monsieur respecte ses RDV et montre une implication dans les démarches qu'il réalise.

Monsieur ne pose aucune difficulté sur le collectif à Lemire. Il a, à une reprise, fait entrer une personne étrangère à l'établissement car il pensait qu'elle résidait sur les lieux. Pour autant, Monsieur a de suite évoqué ce problème auprès des travailleurs sociaux pour s'en excuser.

Lors de son arrivée sur l'HU, Monsieur avait effectué une demande ADOMA. Cependant, Monsieur ne savait pas qu'il ne pouvait intégrer cette structure avec un animal de compagnie.

PRECONISATION ET OBJECTIFS

Eloigné de l'emploi depuis 2012 et fatigué par ses séparations de couple successives, Monsieur a besoin de se poser dans une structure d'hébergement et de réinsertion sociale pour construire un projet et développer l'autonomie suffisante pour accéder au logement. Afin de pouvoir récupérer son chien dans les plus brefs délais, Monsieur souhaiterait intégrer le Grand Sauvoy.

2.2 Personnes prises en charge

Personnes prises en charge	2016		2015	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Isolées	160	54%	180	51%
Couples sans enfant(s)	10	3%	20	6%
<i>sous-total sans enfant</i>	<i>170</i>	<i>57%</i>	<i>200</i>	<i>57%</i>
Isolées avec enfant(s)	95	32%	101	29%
Couples avec enfant(s)	31	10%	50	14%
total personnes	296	100%	351	100%

Le nombre de personnes prises en charge par le SAO en 2016 est en légère baisse. Ce sont au total 351 personnes en 2015 contre 296 en 2016 soit 55 personnes de moins qui se répartissent ainsi :

- 160 personnes seules,
- 10 personnes (en couple,)
- 95 personnes seules avec enfants contre 101 en 2015.
- 31 personnes (couples avec enfants).

L'adhésion des ménages à l'accompagnement varie selon les personnes, les situations personnelles et les difficultés rencontrées. Très souvent les personnes arrivent dans un contexte et des conditions personnelles d'extrême précarité.

Leur admission est alors vécue comme une solution ultime de survie.

Même si les solutions proposées sont restreintes, l'équipe éducative essaye au maximum de les responsabiliser.

A leur arrivée, les ménages ne bénéficient pas tous d'une couverture maladie. Très rapidement, l'accompagnement s'oriente vers un accès aux droits et à la santé. Ces ménages rencontrent parfois des problèmes de santé très hétérogènes et souvent indissociable comme la dépression, les addictions (drogue, alcool), l'obésité, l'anorexie ...

2.3 Hébergement antérieur

Hébergement antérieur	2016		2015	
CHRS ou assimilé	10	5%	4	2%
Hôtel / Foyer logement	5	2%	11	5%
Logement personnel	64	31%	73	31%
Famille, amis	108	52%	125	53%
Structure carcérale	5	2%	4	2%
Structure médicale	3	1%	3	1%
Squat, rue	14	7%	16	7%
total	209	100%	236	100%

Cette année, dans l'activité du SAO en terme d'hébergement antérieur, la tendance est famille, amis avec 52% contre 53% en 2015 alors que logement personnel est resté à 31% sur les deux années consécutives.

Ce sont des jeunes qui se retrouvent en rupture d'hébergement. Pour certains jeunes, se sont les freins à l'emploi, l'aptitude à rester dans une structure, la dépendance à diverses substances, la désocialisation, la situation administrative, la solvabilité qui représentent autant de freins à un projet d'insertion. A l'instar des autres personnes accueillies, ces jeunes ont parfois vécu un parcours chaotique : rupture familiale, errance, hébergement chez un tiers, sorti d'un établissement pénitentiaire et établissements de la protection de l'enfance etc.

Nous notons également depuis deux ans une augmentation du public isolé, propriétaire occupant relevant de l'habitat indigne et également le public relevant de procédures d'expulsions locatives. On arrive sur des situations extrêmement lourdes. Il a fallu développer d'autres formes d'accompagnement et d'autres types de partenariat.

Cinq faits majeurs ont attirés notre attention sur les deux territoires:

- Une proportion importante du public jeune qui arrive suite à une rupture avec le milieu familial ou amical.
- Des problématiques liées à la santé de plus en plus prégnante (troubles psychologique et psychiatriques, addictions...) Malgré un étayage partenarial, ce volet de l'accompagnement demeure complexe et limité à l'adhésion de la personne concerné dans son accès aux soins.

- Des situations de « Femmes victimes de violence », les deux SAO sont engagés dans une dynamique de réseau avec les acteurs territoriaux dédiés à cette cause .Il s’agit pour chaque personne accueillie de l’aider à prendre conscience de sa capacité à reprendre sa vie en main.
- Des situations relevant de l’Habitat indigne.(Depuis 2015 la loi ALUR met à disposition un outil qui se révèle être efficace en matière de lutte contre l’indécence. Dans l’article 85, la loi ALUR a modifié la procédure : dorénavant si l’indécence est avérée le versement de l’allocation logement est suspendu pendant un délai maximal de 18 mois. Le rappel est effectué et versé au propriétaire dès lors que ce dernier a réalisé les travaux nécessaires pour rendre le logement décent et après une visite de contrôle de la CAF.
- Des situations relevant d’une expulsion locative.

Exemple de situation :

Courant du mois d’août 2016, Mme P. prend contact avec notre service dans le cadre de la procédure d’expulsion. Le concours de la force publique est accordé au 1^{er} octobre et le couple n’a pas de solution.

Une rencontre est organisée au CCAS de Liverdun avec l’assistante sociale. Elle connaît la situation du couple depuis plusieurs années. Au cours de la première rencontre, seule Mme P est présente. Ultérieurement, une visite à domicile permettra de faire le point en présence du couple.

Contexte :

Le couple vit depuis de nombreuses années sur le secteur de Liverdun. M et Mme Pellé ont 3 enfants majeurs qui ne vivent plus au domicile : une fille à Liverdun, une fille dans le Nord et un fils sur Toul.

Ils occupent leur logement (T3-MMH) depuis 1999. Ils ont fait l’objet de plusieurs mesures d’expulsion qui ont été suspendues car la famille avait soldé la dette. Aujourd’hui la dette s’élève à 9000 euros et cette fois ci le bailleur ira jusqu’au bout de la procédure ; d’autant que le logement qu’ils occupent est dans un bâtiment voué à la destruction.

Ressources et budget :

Le couple touche environ 1200 euros par mois (CARSAT + complémentaire retraite – saisie trésorerie). Le couple a de nombreuses dettes : locative, d’énergie, de soins pour absence de complémentaire santé. Le montant total des dettes s’élève à près de 21000 euros. Un dossier de surendettement a été constitué et prêt à être déposé ; il manque la photocopie de la pièce d’identité de Mme P, qui est en cours de renouvellement.

L’endettement est lié à une mauvaise gestion mais aussi à la vulnérabilité du couple. M et Mme P ont cédé aux demandes financières de leur fils, voire ont été quelque fois victime de vol ou de détournement de leur carte bancaire.

Mme H, assistante sociale au CCAS de Liverdun a accompagné le couple pour la mise en place d’une mesure de protection pour majeur vulnérable. En mai 2016, le juge a rencontré le couple et l’assistante sociale. La fille aînée du couple qui habite Liverdun a été entendue le 6 septembre ; le juge va statuer en faveur d’une curatelle renforcée indépendante.

Occupation du logement :

Le couple a deux animaux : un chat et un chien. M et Mme P vont voir pour trouver une solution pour le chat. Par contre, il leur est impossible d’envisager de se séparer de leur yorkshire.

Le logement est dégradé et le couple rencontre des difficultés dans l'entretien du logement.

Santé :

Le couple est suivi depuis de nombreuses années par un médecin à Liverdun. En accord avec la famille, il est prévu de faire un point avec le médecin traitant.

Mme P. très affectée par la situation dit prendre des cachets pour pouvoir dormir.

Projet du couple :

Le couple envisageait dans un premier temps de partir vivre chez leur fille dans le Nord. Cette dernière vit seule avec 4 enfants en appartement. Elle pourrait les accueillir mais vraiment en dernier ressort si ses parents venaient à se trouver sans solution.

Le couple se montre très uni et au regard des difficultés actuelles, il se dit responsable de cette situation. M et Mme P. ont des inquiétudes et même s'ils ont beaucoup d'à priori sur les CHRS, ils sont d'accord pour visiter et envisager un accueil. A terme, ils souhaitent s'installer en logement.

Au regard des éléments, nous demandons un accueil de M et Mme au CHRS ARS Pierre Vivier à Nancy.

2.4 Provenance géographique des ménages suivis

Provenance géographique des ménages suivis	2016		2015	
Val de Lorraine	112	54%	135	57%
Bassin de Pont à Mousson	64	31%	81	34%
Sous-total Val de Lorraine	176	84%	216	92%
Bassin de Lunéville	3	1%	2	1%
Toul	3	1%		0%
Pays Haut	2	1%		0%
Communauté urbaine du Grand Nancy	6	3%	9	4%
Autres communes du 54		0%	1	0%
Autres départements de Lorraine (55,57 et 88)	7	3%		0%
Sous-total Autres Communes 54	21	10%	12	5%
Autres régions françaises	12	6%	6	3%
Autres pays		0%	2	1%
Sous-total Autres Régions	12	6%	8	3%
total	209	100%	236	100%

Nous constatons pour l'année 2016 une baisse des demandes par rapport à 2015 pour le Bassin d'habitat de Pont à Mousson. Ce chiffre s'explique en partie par notre départ momentané du territoire.

Les personnes accueillies sont majoritairement originaires du Val de Lorraine.

En 2016, 90% de la population accueillie provenait du Val de Lorraine.

2.5 Motif de la demande

Motif de la demande	2016		2015	
Conflits conjugaux	24	11%	31	13%
Rupture cohabitation - solidarité familial - amicale	95	45%	107	45%
Demandeurs d'asile	0	0%	5	2%
Absence de ressources	1	0%	3	1%
Errance - squats		0%	13	6%
Problèmes locatifs et d'hébergements	89	43%	77	33%
total	209	100%	236	100%

Ces chiffres sont à rapprocher de la nature de l'hébergement antérieur. Liée à une demande plus importante de jeunes majeurs issus de l'hébergement Familles/Amis. En conséquence :

- La rupture de cohabitation (famille/amis) pour 45%, prédomine
- Suivi des problèmes locatifs et d'hébergement pour 43%,
- Et enfin des conflits conjugaux pour 15% qui ont diminué de 2% par rapport à 2015.

Les motifs de demandes restent quasi identiques qu'en 2015 pour les familles qui rencontrent des problèmes de rupture de cohabitation et de conflits conjugaux. Pour la plupart, ce sont des familles expulsées ou victimes de violences conjugales.

Pour les personnes en errance ou en squat, ce sont 0 ménages en 2016 contre 13 en 2015.....

Exemple de situation :

Monsieur S aura 18 ans le 2 juillet prochain. Il est actuellement placé à la MECS de Réalise à Pont à Mousson. Nous sommes sollicités pour le rencontrer et faire le point afin d'envisager avec lui les perspectives à l'échéance de sa majorité. Nous rencontrons pour la première fois, Monsieur S. le 22 avril 2016 en présence de : M C référent AEMO54 ; Mme D éducatrice MECS Réalise ; Mlle N stagiaire ME à Réalise.

Présentation de la situation :

Monsieur S est placé depuis l'âge de deux ans et est depuis deux ans dans la structure d'accueil de Pont à Mousson. Son papa vit à Toul et sa maman à Nancy : il a des contacts avec eux mais aucun des deux n'est en mesure de l'accueillir à sa majorité. Il a un grand frère J, qui est actuellement accueilli au Grand Sauvoy.

Monsieur S est en 2ème année d'apprentissage (CAP Paysagiste) à Vandoeuvre. Il doit passer son examen en juin 2016. Son apprentissage se passe très bien. Son maître de stage est très satisfait de son investissement, les résultats sont encourageants et laisse à penser qu'il pourrait obtenir

son diplôme.

Par ailleurs, dans un contexte de lassitude des placements successifs, son comportement au sein de la structure pose problème (dégradations de matériel qui ont fait l'objet de « réparations pénales » ordonnées par le procureur de la république comme alternatives aux poursuites). Il est suivi par STEMOI.

Il a des amendes de transport d'un montant de 400 euros. A ce jour, il n'a rien mis en place pour les régler alors qu'il touche 540 euros par mois. Il n'est pas possible de discuter cet aspect avec les éducateurs du foyer afin de considérer un échancier de paiement ; c'est source de conflit.

Au regard du contexte, un contrat jeune majeur n'est pas envisageable.

Au niveau santé, Monsieur S a eu un rhume de hanche, petit. Une IRM est prévue prochainement avec une probable opération.

Projet :

A sa majorité, Monsieur S souhaiterait être accueilli au CHRS du Grand Sauvoy, où réside déjà son grand frère à qui il rend régulièrement visite. Il dit connaître la structure.

A l'issue de ce premier entretien, nous convenons de laisser un temps de réflexion et de maturation du projet. Nous mettons en avant les notions de contrat, d'engagement, de droits et de devoirs dans le cadre d'une prise en charge Aide Sociale État. Nous évoquons les différences fondamentales avec une prise en charge Aide Sociale Enfance en lien avec son statut de mineur. Nous lui demandons d'approfondir les raisons d'un accueil en CHRS : Quelles aides attend-t-il ? Enfin, nous évoquons la gestion budgétaire et le règlement des dettes en cours.

2^{ème} rencontre avec Jonathan le 27 mai.

En plus des professionnels déjà présents lors de la première rencontre, Mme B, éducatrice PJJ (du Stémoi) a participé à ce temps d'échange.

Cette dernière nous fait part, des deux réparations pénales en cours. De plus, à l'issue d'une audience devant le juge des enfants le 27 avril dernier, une AEMO pénale a été mise en place pour 6 mois (du 27.04.2016 au 27.09.2016) ; qui se poursuit donc pendant les premiers mois de sa majorité.

Monsieur S vient de reprendre contact avec une tante. Il y était hébergé pendant 1 mois. Elle est bienveillante à son égard ; il lui reconnaît et respecte son autorité. Pour autant, elle ne pourra pas l'accueillir durablement mais reste une personne ressource.

Il demande à être accueilli au CHRS du Grand Sauvoy pour être « aidé dans ses papiers, la vie quotidienne et l'argent. »

Il a un chien, un rottweiler qui est actuellement chez sa tante mais qu'il souhaiterait prendre avec lui. Il comprendrait aussi que le chien vienne dans un second temps.

Concernant ses amendes, il s'est renseigné pour le règlement qui se fait par virement ou par chèque. Il est convenu de voir avec Réalise pour que l'établissement fasse un chèque et il règlera à l'établissement les sommes dues en liquide.

Les éducateurs soulignent qu'il reste fragile et influençable. Nous abordons l'éventualité d'un accueil au foyer de la Libération, structure plus petite. Il accepterait cette orientation mais

préférerait être accueilli au Grand Sauvoy.

M C indique que Monsieur S tire un bénéfice indirect de ce qui se passe pour son frère J et parle d'une bonne relation fraternelle.

Conclusion :

Au regard des éléments, nous envisageons de maintenir un lien avec Monsieur S et formulons une demande d'accueil au Grand Sauvoy pour début juillet 2016.

Sachant qu'en cas d'accord de prise en charge et dans l'attente d'une place en CHRS, Monsieur S. pourra soit se maintenir dans la structure d'accueil soit être accueilli chez sa tante de manière transitoire.

2.6 Nature de la demande

Nature de la demande	2016		2015	
Hébergement	171	82%	211	89%
Aide matérielle	1	0%	3	1%
Renseignement - Conseil	37	18%	22	9%
total	209	100%	236	100%

Sur les 209 demandes, 171 sollicitaient un hébergement.

Une grande majorité de personnes nous sollicite pour bénéficier d'un hébergement d'urgence avec à l'issue une aide pour le relogement.

L'accompagnement mené par le travailleur social va consister à travailler avec la personne sur les principes de réalités (absence de ressource, dette locative antérieur, addiction).

37 ménages ont pu bénéficier d'une écoute et d'un soutien ponctuel et 1 ménage a obtenu une aide matérielle.

2.7 Nationalités

Nationalités (adultes)	2016	2015
C.E.E.	206	216
↳ dont Françaises	205	215
Balkans	7	17
Moyen Orient & Asie	1	2
Afrique	7	23
Inconnu	3	1
total	224	259

Les personnes accueillies sont majoritairement d'origines françaises et plus particulièrement du Val de Lorraine.

3 PRESTATIONS

3.1 Dépannages hôteliers

Durée de Séjour sur les personnes sorties en 2016		
Nombre de nuitées réalisées	personnes	en jours
4 935	66	75

En 2016, le service a financé 4935 nuitées pour 66 personnes contre 10318 pour 115 personnes en 2015. Nous avons hébergés plus de personnes en 2016. Il est vrai que le SAO de Nancy nous a davantage sollicités en 2015 pour des hébergements à PROCHEVILLE. Autre fait qui explique cette baisse de nuitées, c'est l'arrêt de l'accueil des demandeurs d'asile début d'année 2016 sur le territoire du Val de Lorraine.

Nous évitons de prendre des chambres d'hôtel en supplément et privilégions les dépannages dans les logements d'urgence communaux dès que cela est possible.

Pour la période hivernale 2014/2015, nous sommes passés de 4 à 6 studios à la Résidence PROCHEVILLE, pour la période 2015/2016, nous sommes passés de 5 à 7 studios et pour la période 2016/2017, nous sommes passés de 6 à 8 studios. Il y a eu une plus grande demande au début de la période Hivernale 2016 avec davantage de dépannages réalisés sur la Résidence de PROCHEVILLE. Depuis la réhabilitation du bâti, les personnes acceptent plus facilement d'y séjourner.

3.2 Flux mensuel des nuitées hôtelières

Flux mensuel demande nuitées	2016		2015	
Janvier	657	13%	908	9%
Février	454	9%	774	8%
Mars	440	9%	771	7%
Avril	435	9%	785	8%
Mai	489	10%	864	8%
Juin	508	10%	903	9%
Juillet	325	7%	970	9%
Août	317	6%	993	10%
Septembre	256	5%	849	8%
Octobre	286	6%	897	9%
Novembre	362	7%	831	8%
Décembre	406	8%	773	7%
total	4935	100%	10318	100%

Cette variation dans les chiffres est en corrélation avec les dépannages hôteliers.

3.3 Durée de séjour

Durée de séjour (ménages)	2016		2015	
1 à 3 jours	2	4%	5	7%
4 à 7 jours	2	4%	3	4%
8 à 15 jours	7	14%	11	15%
16 à 30 jours	5	10%	10	14%
1 à 3 mois	23	46%	25	34%
4 à 6 mois	6	12%	6	8%
Plus de 6 mois	5	10%	14	19%
total	50	100%	74	100%

La durée minimum de séjour est de 1 à 3 jours pour 2 ménages.

La durée maximum de séjour en 2016 a été de plus de 6 mois pour 5 ménages soit 9 de moins qu'en 2015, il s'agit entre autre des familles en demande d'asile.

La durée de séjour est liée directement à l'attente d'orientation en structure collective pour personnes isolées. Dans tous les cas, la décision de prolonger le dépannage d'urgence est motivé et discutée en équipe.

4 SITUATION DES MÉNAGES À L'ISSUE DE L'INTERVENTION

4.1 Flux mensuel de la demande

Flux mensuel de la demande	2016		2015	
Janvier	15	7%	22	9%
Février	23	11%	13	6%
Mars	19	9%	31	13%
Avril	12	6%	27	11%
Mai	16	8%	12	5%
Juin	16	8%	21	9%
Juillet	18	9%	35	15%
Août	31	15%	13	6%
Septembre	20	10%	20	8%
Octobre	9	4%	15	6%
Novembre	17	8%	14	6%
Décembre	13	6%	13	6%
total	209	100%	236	100%

Les demandes n'ont pas été plus nombreuses durant les mois d'hiver sauf en Février. Il est cependant à noter un pic des demandes en Février/Août/Septembre. Cette hausse est à mettre en lien avec les expulsions locatives.

4.2 Suite données

Suite données par ménages	2016		2015	
Suivi	173	83%	186	79%
Pas de suivi	36	17%	50	21%
total	209	100%	236	100%

A noter une proportion moins importante en 2016 de ménages qui n'ont pas donné suite.

Notre mission est bien identifiée par les partenaires locaux (CG, CCAS, Mission Locale, etc.) mais également par les personnes elles-mêmes.

4.3 Orientation à la sortie

Orientation à la sortie	2016		2015	
C.H.R.S.	43	24%	34	15%
Logement	32	18%	34	15%
Accueil en famille ou amis	18	10%	32	14%
Retour domicile conjugal	8	5%	23	10%
Caravane - Squat	0	0%	2	1%
Autres structures sociales	17	10%	25	11%
Hospitalisation	2	1%	3	1%
Incarcération	1	1%	1	0%
Autres	1	1%	6	3%
Aucun	1	1%	4	2%
Inconnu	53	30%	60	27%
total	176	100%	224	100%

L'année 2016 aura vu une augmentation significative des ménages orientés en CHRS. Ce qui pourrait expliquer également la baisse des retours au domicile conjugal concernant le public des femmes victimes de violences. Le pourcentage des relogements reste relativement stables 15% en 2015 à 18% en 2016.

En ce qui concerne les orientations en CHRS on passe de 15% en 2015 à 24% en 2016 soit une augmentation de 9%. Cette augmentation concerne principalement les personnes isolées relevant de structures collectives. Nous nous retrouvons de plus en plus face à des situations qui refusent l'accès à ces structures prétextant qu'il y a trop de drogues qui y circulent. Pourtant leur situation sociale, administrative, médicale et psychologique relève bien d'une prise en charge soutenue. En effet, les difficultés particulières souvent cumulées en termes d'endettement de désocialisation, d'immatunité et d'addiction, ne leur permettent pas l'accès immédiat au logement. C'est la raison pour laquelle la préconisation d'un accueil en CHRS reste le motif principal d'orientation.

- 10% repartent vers la famille ou les amis.
- 5% retournent au domicile conjugal (ce sont principalement les femmes victimes de violences).
- Sur les 41 ménages dépannés à PROCHEVILLE dans le cadre de l'hébergement d'urgence, 17 ménages ont pu être relogés en location directe par la résidence PROCHEVILLE et deux orientations ont pu être réalisées en Logement Transitoire.

Reste un fort pourcentage de départs inconnus soit 30% (Ménages qui ne donnent plus de nouvelles).

Concernant les sorties du dispositif, nous constatons une réelle difficulté quant à l'orientation des jeunes de moins de 25 ans en situation de précarité et sans logement.

Dans la plupart des cas se pose le problème de solvabilité dans leur accès au logement.

A ce problème financier peut s'ajouter des difficultés d'insertion professionnelle, de santé et/ou comportementales.

Depuis six ans, le SAO Val de Lorraine et la Résidence PROCHEVILLE travaille en étroite collaboration dans le cadre de l'hébergement d'urgence sociale et de l'accompagnement des ménages. Ces derniers en tire un réel bénéfice.

5 CONCLUSION

L'activité 2016 a été pour les équipes impactées par la réorganisation du service. Il a fallu construire de nouveaux repères. Malgré tous ces changements, de nouveaux partenariats se sont créés, d'autres se sont renforcés.

C'est grâce au soutien fidèle des associations et des dons de particuliers que nous pouvons poursuivre notre action. Merci à toutes ces associations caritatives ainsi qu'aux particuliers pour avoir participé au mieux être des personnes que nous accompagnons.

Comme chaque année, l'engagement, la motivation et l'investissement des professionnels de l'équipe n'ont jamais défailli. Bien au contraire, cela s'est traduit par une réelle solidarité professionnelle et son attachement aux valeurs.

- L'équipe a vu son activité diminuer en nombre de suivi. En revanche, nous observons que les situations sont plus « lourdes ». Par conséquent nous n'avons pas vu de différence en termes de temps de travail. L'équipe a fait face aux différentes demandes des personnes, a eu à cœur de répondre au mieux aux besoins de ces personnes accueillies et apportée des réponses de

qualité. Mais parfois, la réalité est plus complexe que cela, car la trajectoire, les situations et les histoires de vie sont autant de critères qui différencient les personnes.

- L'activité du SAO a permis aux ménages de bénéficier d'outils supplémentaires pour répondre au mieux à la demande d'hébergement. Nous sommes sans cesse en quête de propositions nouvelles adaptant nos pratiques professionnelles aux évolutions des territoires et des demandes. C'est ainsi que nous avons augmenté notre capacité d'accueil au foyer de PROCHEVILLE, mis à disposition la chambre de visite de la résidence Philippe de Gueldre pour l'accueil des femmes victimes de violences.
- Les ménages accueillis ont appréciés les conditions d'accueil matérielles ainsi que l'empathie, l'écoute des équipes et la qualité de l'accompagnement social.
- Le service rendu à l'utilisateur est de qualité, apprécié par les personnes mais aussi soutenu par une approche rigoureuse et par une équipe dont la conscience professionnelle est remarquable.
- Et enfin en 2016, la coordination du SIAO a continué à donner des résultats très satisfaisants. Cette instance a favorisé les liens entre les différents acteurs en les incitant à partager leurs expertises pour élaborer une réponse adaptée d'hébergement. Il a un rôle d'observatoire pertinent pour l'évaluation des besoins et du diagnostic social.

5.1 Perspectives et axes d'évolution

5.1.1 Les points forts identifiés :

- L'expertise technique, notamment sur la problématique de violences conjugales et intrafamiliales,
- L'expertise sociale à travers ses savoirs et savoir-faire,
- La qualité des prestations délivrées,
- L'utilisation optimale des compétences,
- Le maillage important sur le territoire du partenariat et leurs appuis,
- Notre participation active au Service Intégré d'Accueil et d'Orientation.

5.1.2 Les points d'amélioration :

Pour améliorer le dispositif et lui permettre de répondre au mieux à notre mission, il nous faut :

- Poursuivre la réflexion sur l'articulation entre les trois SAO gérés par l'ARS en particulier avec celui de Nancy. La communication s'est nettement améliorée mais doit être entretenu.
- Développer le réseau pour répondre au mieux à toutes les problématiques rencontrées.(entre autre avec les services psychiatriques du Val de Lorraine).Pour cela nous participons à la préparation d'un projet externe de création d'un réseau d'alerte en lien avec le cadre de santé de l'UPPAM ,le Conseil Départemental, le CCAS et la DDCS.
 - Reprendre contact avec les CCAS et les Communautés de communes du Val de Lorraine pour préciser nos missions et harmoniser les pratiques.
 - Mettre en place une formation sur l'analyse des pratiques.

- Réflexion sur l'hébergement d'urgence et ses missions
- Maintenir une équipe motivée avec un niveau de qualification adapté à la mission

Toujours avec le même engagement et la même implication, les professionnels ont su apporter toute leur compétence et soutien à l'ensemble des ménages accueillis au cours de l'année 2016.

Je les remercie pour leur dynamisme, professionnalisme et leur solidarité.

Pour finir, je remercie le service administratif pour sa participation et contribution dans le déroulement des prises en charges des familles. Sa discrétion et sa disponibilité contribuent à la réussite de nos missions.

6 ANNEXES

6.1 Répartition des personnes prises en charge

Répartition des personnes prises en charge	2016		2015	
Enfants	72	24%	92	26%
Hommes	124	42%	147	42%
Femmes	100	34%	112	32%
total ménages	296	100%	351	100%

6.2 Tranche d'âge

Tranches d'âge Enfants et Adultes	2016		2015	
enfants	72	24%	92	26%
<i>sous total mineurs</i>	72	24%	92	26%
18 à 25 ans	72	24%	70	20%
26 à 35 ans	60	20%	61	17%
36 à 45 ans	31	10%	56	16%
46 à 56 ans	31	10%	43	12%
plus de 56 ans	19	6%	20	6%
inconnu	11	4%	9	3%
<i>sous total adultes</i>	224	76%	259	74%
total	296	100%	351	100%

Concernant les adultes, 54% se situent entre 18 et 45 ans. A noter toutefois une proportion importante dont (24%) de jeunes de moins de 25 ans. La tranche d'âge des 26 à 35 à augmenté de 3% en 2016.

6.3 Ressources des usagers

Ressource des usagers	2016		2015	
Salaire	18	9%	30	14%
Assedic	17	8%	24	11%
RSA	60	29%	71	34%
AAH	9	4%	9	4%
Prestations familiales, API	9	4%	16	8%
Pension, retraite	8	4%	5	2%
Sans ressource	68	33%	50	24%
Inconnus	12	6%		0%
Autres	8	4%	5	2%
total	209	100%	210	100%

↳ certains ménages bénéficiant de plusieurs ressources

Les bénéficiaires du RSA représentent un taux de 29% soit 5% de moins qu'en 2015.

Les salaires plus les prestations Pôle Emploi représentent 17% soit 8% de moins que l'année dernière.

On note 58% de personnes disposant de faibles ressources avec très souvent des endettements importants ce qui compliquent la tâche du relogement.

33% des personnes accueillies étaient sans ressource en 2016 contre 24% en 2015 soit 9% de plus, ce sont principalement les jeunes de moins de 25 ans, soit un 1/3 des personnes accueillies.

6.4 Origine de la demande

Origine de la demande (ménages) (services demandeurs)	2016		2015	
ARS	21	10%	17	7%
MDS	38	18%	56	24%
Personne elle-même	54	26%	77	33%
Famille / Amis / Particuliers	6	3%	6	3%
CHRS	3	1%	0	0%
CCAS	24	11%	27	11%
Mission locale	2	1%	2	1%
Autres services sociaux	58	28%	41	17%
Police - Gendarmerie	0	0%	6	3%
Hôpitaux	3	1%	4	2%
total	209	100%	236	100%

La plus grande proportion des demandes émanent des autres services sociaux avec 28%

On note également une forte proportion de demandes émanant des personnes elles mêmes soit 26% suivi des MDS pour 18% % avec toutefois une baisse de 5% par rapport à 2015

En revanche on note une constante des demandes émanant des CCAS, 11% en 2015 et 2016., elles proviennent principalement du bassin d'habitat de Pompey, qui ont pu apprécier notre présence sur le territoire et nous ont sollicités pour des évaluations, des expulsions ou encore des situations complexes.

Concernant les autres services sociaux, ils sont représentés essentiellement par les services sociaux de L'UPAM et les deux CMP du territoire du Val de Lorraine.

6.5 Mode de la demande

Mode de la demande	2016		2015	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Téléphone	130	62%	110	47%
Visite	77	37%	126	53%
Courrier	2	1%	0	0%
total	209	100%	236	100%

Nous observons une diminution des visites en 2016 par rapport à 2015 soit 32 demandes de moins. Ce sont les demandes exprimées par les visites qui sont en augmentation de 23% en 2015 et une diminution de 23% pour les demandes par téléphone. C'est en correspondance avec le nombre demande plus élevé sur le bassin d'habitat de POMPEY qui a nécessité plus de déplacements pour les travailleurs sociaux.

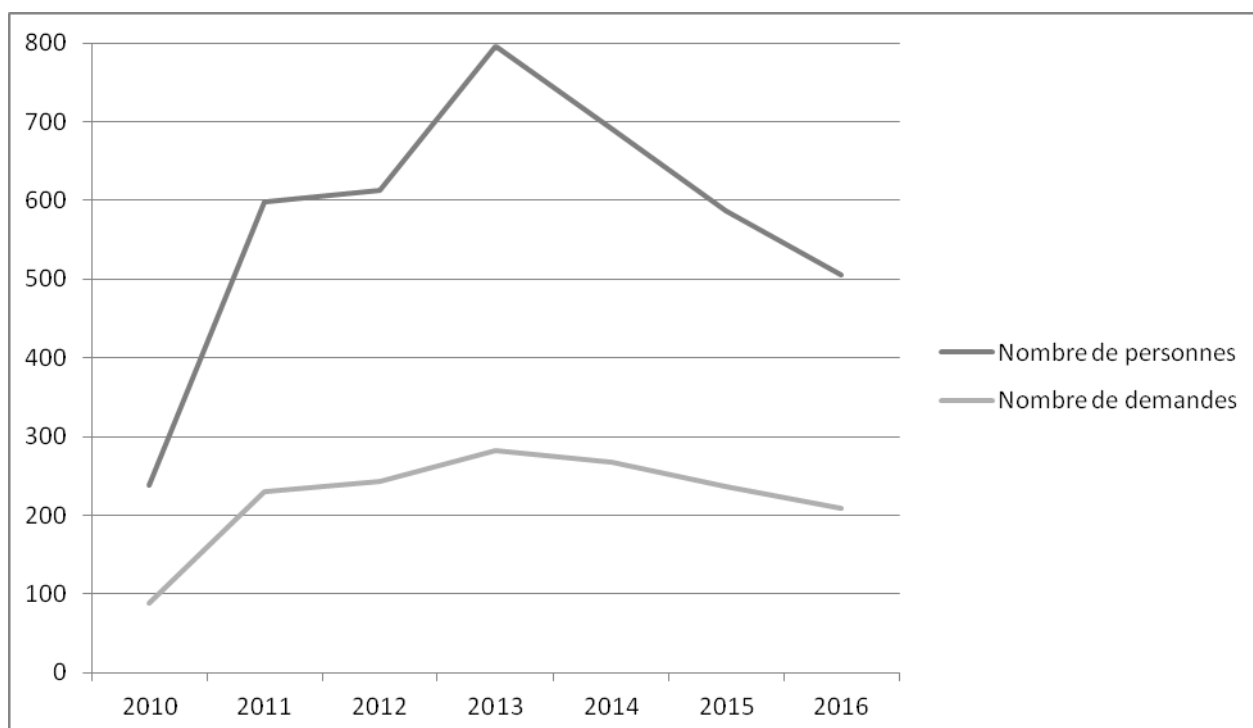
6.6 Demande de logements avec accompagnement social

	2016	2015	2014
Dossiers SIL/LT	11	6	7

Le nombre d'orientation sur les dispositifs SIL/LT a doublé par rapport à 2015. C'est essentiellement le public « femmes victimes de violences » qui est orienté sur ces dispositifs.

6.7 Evolution du nombre de demandes et de personnes depuis la création du SAO

Evolution du SAO de 2010 à 2016			
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	
total	1557	2472	



6.8 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)

