

2017

**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 2017

Public

244 demandes sur l'année concernant :

- 11 couples avec enfants
- 7 couples sans enfant
- 35 isolés avec enfants
- 191 adultes seuls

Soit 367 personnes dont :

- 261 adultes
- 106 enfants

Provenance

Commune du Val de Lorraine	135 demandes
Commune de Pont à Mousson	71 demandes
Métropole du Grand Nancy	10 demandes
Toul	1 demande
Pays Haut	3 demandes
Lunévillois	3 demandes
Autres Communes (54.55.57.88)	5 demandes
Autres régions françaises	7 demandes
Autres pays	9 demandes

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

- 48 ménages relogés
- 24 ménages accueillis en CHRS
- 19 ménages orientés autres structures sociales

13 personnes encore suivies et non hébergées au 31 décembre 2017

Suivi des usagers de droit commun

244 ménages accueillis : 149 hommes – 112 femmes – 106 enfants
Hébergement : **69 personnes** pour **4 276 nuitées**

SOMMAIRE

1	PRESENTATION ET EVOLUTIONS 2017	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	9
2.4	Durée de séjour et nuitées	10
2.5	Réponses apportées	11
3	PERSPECTIVES ET AXES DE TRAVAIL POUR 2018	12
3.1	Partenariat sur le bassin de Pompey	12
3.2	La Formation et outils de travail	13
3.3	L'évaluation sociale et rapprochement avec SAO Nancy	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	Origine de la demande	15
4.6	Provenance géographique des ménages suivis	16
4.7	Personnes prises en charge	16
4.8	Mode de la demande	17
4.9	Demande de logements avec accompagnement social	17
4.10	Évolution du nombre de demandes et de personnes depuis la création du SAO	17
	En cas de rupture ou d'absence d'hébergement	19

Le SAO du Val de Lorraine

1 PRESENTATION ET EVOLUTIONS 2017

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 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 suivis. 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

Entretien de suivis 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 peut être construit.

1.4 L'hébergement et les prestations

Pour assurer l'accompagnement des ménages sur le Val de Lorraine, le SAO dispose de prestations pour assurer les 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.
- 6 studios à la résidence sociale de Procheville ; 2 de plus en période hivernale.

Dans le cadre du Marché Public 177 pour une capacité de 9 places :

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

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.
- L'accueil de femmes victimes de violences conjugales en résidence personnes âgées, à Pont à Mousson.
- Les logements d'urgence de communes (Champigneulle, Pompey, Liverdun, Frouard, Atton). La reconnaissance de notre travail, a permis d'établir une confiance avec les CCAS qui mettent à disposition des logements pour les ménages et le SAO assure un accompagnement global auprès d'eux.
- 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. Accompagné 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 voire vestimentaires et matériels

Pour les besoins alimentaires; 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 administratives des usagers.

Au 01.01.2017, le SAO a mis en application la dernière réforme de la domiciliation

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, au service des bénéficiaires. Depuis 2010, il est à noter que de nombreux partenariats perdurent et s'améliorent avec le temps. Différentes instances mises en place permettent le maintien des actions communes, et notamment 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 et variés : santé, justice, immobilier...l'année 2017 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 du partage de nos locaux avec le dispositif garantie jeune de Pompey, a permis d'accentuer notre partenariat avec la mission locale du Val de Lorraine. Les missions, d'hébergement, proposée 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 2017. 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 2017. 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 : depuis quelques temps, les acteurs locaux ont émis la volonté de mettre en place un réseau d'alerte permettant de mobiliser rapidement les principaux partenaires des situations complexes qui cumulent les problématiques de santé, d'hébergement, d'addiction.... Le Réseau a connu ses débuts en 2017.

- RAVH (Réseau Addictions Ville Hôpital) : Durant cette année 2017, l'équipe du SAO s'est réinscrite dans la dynamique de ce réseau où différents professionnels échangent et collaborent autour, notamment, de la problématique des addictions.
- Réseau violences conjugales : L'année 2017 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.

Les associations caritatives participent également à ce travail partenarial :

- Le ZONTA : En 2017, 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 l'achat de livres et jouets pour enfants.
- 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.
- Les LOUPIOTS : En cette fin d'année 2017, un rapprochement s'est également opéré avec l'association Vestiaire Social « Les Loupiots » de Frouard, qui a pu être sollicitée pour des dépannages de matériel de puériculture et de vêtements pour bébé. Cela a ainsi permis au SAO de se rapprocher des acteurs locaux et d'impulser une dynamique partenariale sur le bassin de Pompey.

2. DESCRIPTIF DES MÉNAGES ACCUEILLIS

2.1 Typologie des ménages : personnes prises en charge

Le nombre de personnes prises en charge est en augmentation par rapport à 2016. Cette hausse marque un équilibre retrouvé des deux années 2015 et 2016 durant lesquelles le service avait été délocalisé à Nancy. L'hypothèse selon laquelle le départ du territoire avait généré une baisse de l'activité peut à présent se confirmer.

Personnes prises en charge	2017		2016	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Isolées	191	52%	160	54%
Couples sans enfant(s)	14	4%	10	3%
<i>sous-total sans enfant</i>	<i>205</i>	<i>56%</i>	<i>170</i>	<i>57%</i>
Isolées avec enfant(s)	109	30%	95	32%
Couples avec enfant(s)	53	14%	31	10%
total personnes	367	100%	296	100%

Si le nombre de ménages accueillis a augmenté durant cette année, on constate que la typologie des publics reste globalement répartie dans les mêmes proportions qu'en 2016.

Ainsi, le public isolé représente toujours la part la plus importante des personnes que nous avons rencontrées, 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.



Répartition des ménages pris en charge en 2017

2.2 Tranches d'âge

Tranches d'âge Enfants et Adultes	2017		2016	
Enfants	106	29%	72	24%
<i>sous total mineurs</i>	106	29%	72	24%
18 à 25 ans	78	21%	72	24%
26 à 35 ans	59	16%	60	20%
36 à 45 ans	55	15%	31	10%
46 à 56 ans	42	11%	31	10%
plus de 56 ans	17	5%	19	6%
Inconnu	10	3%	11	4%
<i>sous total adultes</i>	261	71%	224	76%
Total	367	100%	296	100%

Si l'on s'intéresse aux tranches d'âges des ménages accueillis, on s'aperçoit que la plus forte hausse des demandes concerne la tranche des 36 à 56 ans. La demande, pour cette population, trouve régulièrement deux origines :

- **Les ruptures d'hébergement par 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.

Bien que la tranche des 36 à 56 ans soit celle pour laquelle la demande a le plus augmenté, le public des 18-25 ans est tout de même celui qui nous a le plus majoritairement sollicités en cette année avec une demande représentant 21% de la demande globale.

L'absence ou la rupture d'hébergement pour cette population 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 leurs 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 un axe de travail important en 2017. En effet, pour une majorité de jeunes, des

conseils ont pu être échangé avec l'équipe de la Garantie Jeune. Pour 14 d'entre eux des actions concrètes ont pu se mettre en place : soit des jeunes inscrits dans le dispositif GJ ont pu accéder à un hébergement d'urgence, soit des jeunes suivis par le SAO ont pu intégrer le dispositif GJ. Ainsi, dès lors que le jeune dispose de ressources et d'un projet de formation sur le territoire, les perspectives en matière d'hébergement ou de relogement sont plus larges que celles d'un CHRS : FJT, résidence sociale, logement

2.3 Motif de la demande

Motif de la demande (ménages)	2017		2016	
Conflits conjugaux	29	12%	24	11%
Rupture cohabitation - solidarité familial – amicale	131	54%	95	45%
Absence de ressources		0%	1	0%
Errance – squats	1	0%		0%
Problèmes locatifs et d'hébergements	83	34%	89	43%
Total	244	100%	209	100%

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

La rupture de cohabitation : C'est particulièrement sur cette problématique que s'est concentrée la hausse en 2017. La demande peut être immédiate comme cela peut être le cas suite à une rupture conjugale. L'un des conjoints reste 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 leur 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.

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. 2017 aura marqué une légère augmentation des demandes d'accompagnement suite à des conflits conjugaux. 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 et hébergé 11 femmes dans un contexte de violences conjugales, et 22 enfants, représentant 33 personnes.

Près d'un tiers d'entre elles (3) sont retournées au domicile conjugal Le territoire du Val de Lorraine n'échappe pas aux statistiques nationales, il faut plusieurs allers retours avant que le départ soit définitif : selon la moyenne nationale, il faut 7 allers-retours avant qu'une femme quitte définitivement le domicile.

Seule une d'entre elle a pu se maintenir dans le logement avec le départ du concubin. Nos missions nous permettent de prendre en charge l'auteur des violences. La problématique est complexe et cette alternative est possible dans de très rares cas.

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

Pour les 6 autres ménages: 2 ont été orientés en CHRS collectif sur Nancy, 1 en résidence sociale, 2 en logement transitoire, 1 en CHRS éclaté.

Cette année nous avons accueillis que des femmes victimes de violences conjugales. Par le passé, nous avons pu accueillir également des hommes.

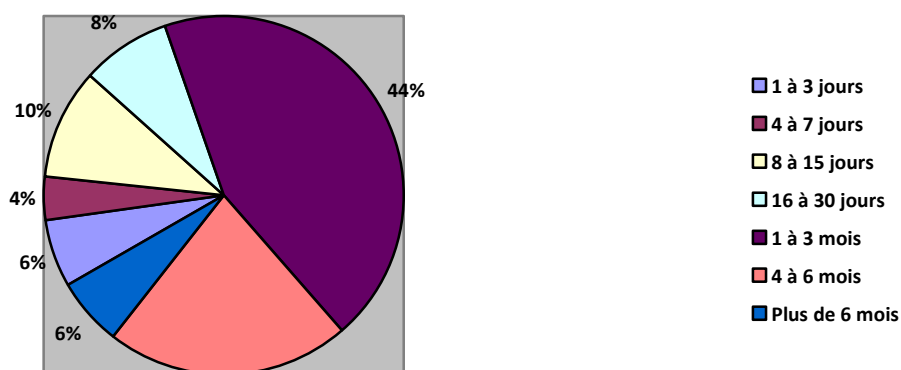
2.4 Durée de séjour et nuitées

Durée de Séjour sur les personnes sorties en 2017		
Nbre de nuitées réalisées	personnes	en jours
4 276	69	62

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

Si le nombre de personnes hébergées a légèrement augmenté en 2017, on repère néanmoins que leur durée de séjour a diminué. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette évolution :

- **Le service, sa stabilité, son implantation** : 2017, aura marqué une stabilité de notre service et son retour au cœur du territoire. Ceci a grandement facilité les échanges avec les différents partenaires locaux et a permis un partenariat efficient. Ainsi, certaines situations ont pu être traitées plus efficacement du fait de cette proximité.
- **Le travail avec le SIAO** : Le travail conjoint mené avec le SIAO s'est également révélé être opérant.
- **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.



Durée moyenne de séjour

2.5 Réponses apportées

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

A la sortie de 'l'hébergement d'urgence, deux grandes orientations se dessinent : CHRS et logement pour 70% des ménages accueillis soit 34 ménages.

Les 30% de ménages restant (soit 13 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.

Détail Logement à la sortie des ménages hébergés	2017
Résidence sociale Procheville	11
Logement Transitoire	2
Logement Privé	5
Logement social	5
Autres résidences sociales	2
Total	25

La majorité d'entre eux sont orientés sur 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 à 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, 2017, 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 5 ménages dans le parc public. Par ailleurs, nous avons pu reloger 5 ménages dans le parc privé. Petit à petit, nous arrivons à établir un partenariat dans le secteur privé.

Enfin, 2 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 2018

3.1 Partenariat sur le bassin de Pompey

2017 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 nouvel enjeu 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.

La participation à des réseaux d'échanges est fondamentale. Cette année aura permis de se rapprocher des professionnels autour de l'addiction (RAVH). 2018 sera notamment l'occasion pour l'équipe du SAO d'échanger et découvrir d'autres modes d'accompagnement de la personne toxicomane.

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 implanté pendant près de 5 ans sur la commune de Pont à Mousson. Depuis notre installation sur Pompey, les partenaires mussipontains mettent à dispositions des bureaux pour mener des entretiens et ont pu mesurer que notre équipe reste réactive et mobilisable rapidement.

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

3.2 La Formation et outils de travail

2017, a été une année de mouvement de personnel ; l'équipe de professionnel est en demande de formation. Nous allons favoriser cet aspect. Nous allons également mettre en place des temps de réflexion et d'échanges sur les outils de travail existants, à améliorer et à construire.

2018, sera également l'année de la mise en place de système d'information : SI-115.

3.3 L'évaluation sociale et rapprochement avec SAO Nancy

Au sein de l'association, nous disposons de 3 SAO.

Sur la Val de Lorraine et sur le Lunévillois, nous allons travailler en 2018, sur les spécificités de chacun des deux SAO territoires : définir la spécificité du travail sur l'urgence, en définir les contours et débiter un travail sur l'évaluation.

Dans un deuxième temps, nous pourrions envisager de faire ce travail en lien avec le SAO de Nancy.

Cette démarche vise à donner du sens à notre travail, le partager voire ajuster nos pratiques pour rendre notre collaboration encore plus efficiente. Il pourra être envisagé un groupe de travail sur l'analyse des pratiques.

4 ANNEXES

4.1 Répartition des personnes prises en charge

Répartition des personnes prises en charge	2017		2016	
Enfants	106	29%	72	24%
Hommes	149	41%	124	42%
Femmes	112	31%	100	34%
total ménages	367	100%	296	100%

4.2 Flux mensuel de la demande

Flux mensuel de la demande	2017		2016	
Janvier	17	7%	15	7%
Février	23	9%	23	11%
Mars	23	9%	19	9%
Avril	8	3%	12	6%
Mai	28	11%	16	8%
Juin	12	5%	16	8%
Juillet	17	7%	18	9%
Août	22	9%	31	15%
Septembre	29	12%	20	10%
Octobre	25	10%	9	4%
Novembre	25	10%	17	8%
Décembre	15	6%	13	6%
total	244	100%	209	100%

4.3 Hébergement antérieur

Hébergement antérieur	2017		2016	
CHRS ou assimilé	9	4%	10	5%
Hôtel / Foyer logement	8	3%	5	2%
Logement personnel	58	24%	64	31%
Famille, amis	134	55%	108	52%
Structure carcérale	4	2%	5	2%
Structure médicale	4	2%	3	1%
Squat, rue	27	11%	14	7%
total	244	100%	209	100%

4.4 Ressources

Ressources des usagers	2017		2016	
Salaire	21	9%	18	9%
Assedic	28	11%	17	8%
RSA	80	33%	60	29%
AAH	15	6%	9	4%
Prestations familiales, API	13	5%	9	4%
Pension, retraite	7	3%	8	4%
Sans ressource	78	32%	68	33%
Inconnus		0%	12	6%
Autres	4	2%	8	4%
total	246	100%	209	100%

↳ certains ménages bénéficiant de plusieurs ressources

4.5 Origine de la demande

Origine de la demande (ménages) (services demandeurs)	2017		2016	
ARS	21	9%	21	10%
MDS	80	33%	38	18%
Personne elle-même	62	25%	54	26%
Famille / Amis / Particuliers	2	1%	6	3%
CHRS	1	0%	3	1%
CCAS	23	9%	24	11%
Mission locale	19	8%	2	1%
Autres services sociaux	25	10%	58	28%
Police - Gendarmerie	3	1%	0	0%
Hôpitaux	8	3%	3	1%
total	244	100%	209	100%

4.6 Provenance géographique des ménages suivis

Provenance géographique des ménages suivis	2017		2016	
Val de Lorraine	135	55%	112	54%
Bassin de Pont à Mousson	71	29%	64	31%
Sous-total Val de Lorraine	206	84%	176	84%
Bassin de Lunéville	3	1%	3	1%
Toul	1	0%	3	1%
Pays Haut	3	1%	2	1%
Communauté urbaine du Grand Nancy	10	4%	6	3%
Autres communes du 54		0%		0%
Autres départements de Lorraine (55,57 et 88)	5	2%	7	3%
Sous-total Autres Communes 54	22	9%	21	10%
Autres régions françaises	7	3%	12	6%
Autres pays	9	4%		0%
Sous-total Autres Régions	16	7%	12	6%
total	244	100%	209	100%

4.7 Personnes prises en charge

Personnes prises en charge	2017		2016	
Isolées	191	52%	160	54%
Couples sans enfant(s)	14	4%	10	3%
sous-total sans enfant	205	56%	170	57%
Isolées avec enfant(s)	109	30%	95	32%
Couples avec enfant(s)	53	14%	31	10%
total personnes	367	100%	296	100%

4.8 Mode de la demande

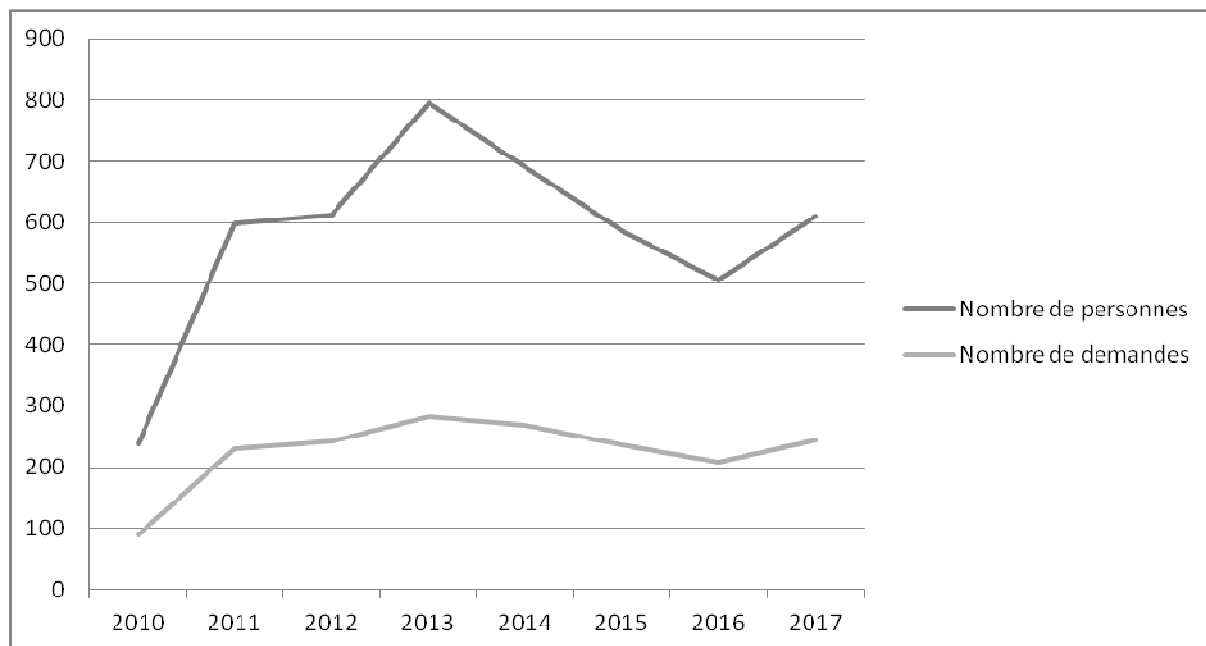
Mode de la demande	2017		2016	
Téléphone	102	42%	130	62%
Visite	138	57%	77	37%
Courrier	4	2%	2	1%
total	244	100%	209	100%

4.9 Demande de logements avec accompagnement social

	2017	2016	2015
Dossiers SIL/LT	8	11	6

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

Evolution du SAO de 2010 à 2017			
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	
total	1557	2472	



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)

