

2018

DISPOSITIF DE VEILLE SOCIALE

Rémi BERNARD
Directeur

Patricia VOLFART
Chef de service

**32 rue Sainte Anne
54000 NANCY**

Tél : 03 83 35 17 16

Fax : 03 83 30 14 87

**courriel :
accueildejour@asso-ars.org**



MISSION

- Prise en charge des populations sans domiciles stables sur la Métropole du Grand Nancy.
- Aller à la rencontre des personnes en errance dans le cadre de maraudes.
- Proposer un accompagnement social et aider à la construction d'un parcours d'insertion.
- Offrir différentes prestations de première urgence.

Ce dispositif de vieille sociale concerne :

L'accueil de jour

Ouvert du lundi au vendredi les après-midis.

Pendant la période hivernale du lundi au dimanche.

Le 115

Numéro vert d'urgence – 24 h /24.

Le SAMU social

Circule tous les jours en période hivernale,
3 fois par semaine d'avril à octobre.

Les repas du soir

Restauration sociale ouverte de 18h30 à 19h45

du 1^{er} janvier au 31 mars et du 16 novembre au 31 décembre.

FINANCEMENT

ÉTAT – Prévention de l'exclusion et insertion des personnes vulnérables :
BOP 177

Subvention de centres communaux d'action sociale : repas du soir.

ÉQUIPE

Tout au long de l'année

Personnel social

1 chef de service éducatif	0,40 ETP
4 travailleurs sociaux	4,00 ETP

Personnel administratif

Direction	0,25 ETP
Secrétariat	0,69 ETP
1 agent de service	0,50 ETP

Renforcement en période hivernale

2 écoutants 115	1,38 ETP
2 travailleurs sociaux	2,00 ETP
2 coordonnateurs repas du soir	1,26 ETP
2 agents de service	1,19 ETP
6 bénévoles/soir	1 410 heures
2 bénévoles Médecins du Monde/permanence	132 heures

ACTIVITÉS 2018

115

8 808 appels motivés sur l'année

SAMU social

167 sorties sur l'année dont 151 en période hivernale
2 814 contacts établis dont 2 690 en période hivernale

Accueil de jour

11 440 passages de personnes accompagnées ou non de chiens
1 064 personnes distinctes ont été reçues
219 personnes ont bénéficié d'un accompagnement social
3 763 prestations d'hygiène (douches, laverie)

Repas du soir

4 594 repas servis
49 personnes en moyenne par soirée

Halte de nuit

121 personnes ont bénéficié de la Halte de Nuit du 22 mai 2018 au 22 octobre 2018.
1334 inscriptions – 1463 nuitées
281 personnes orientées par le 32
134 personnes orientées par le SAO
95 % d'hommes
5 % de femmes

Sommaire

LA MISSION	2
1. L'ACCUEIL DE JOUR.....	2
1.1. Les principes d'accueil : bas seuil et inconditionnalité	2
1.2. Caractéristiques du public accueilli	4
1.2.1 <i>L'âge des bénéficiaires</i>	<i>4</i>
1.2.2 <i>Différentes communautés représentées</i>	<i>5</i>
1.3. Les prestations proposées	6
1.3.1 <i>Un lieu d'écoute où l'on peut boire un café</i>	<i>6</i>
1.3.2 <i>Les prestations liées à l'hygiène.....</i>	<i>6</i>
1.3.3 <i>Le service de bagagerie.....</i>	<i>6</i>
1.3.4 <i>La domiciliation.....</i>	<i>6</i>
1.3.5 <i>L'accompagnement vers les soins.....</i>	<i>7</i>
1.3.6 <i>Relations partenariales.....</i>	<i>8</i>
1.4. L'intervention éducative.....	8
1.5. Le fonctionnement du service.....	9
2. LE SAMU SOCIAL	11
2.1. Fonctionnement.....	11
2.2. L'activité.....	12
2.3. Les entretiens individualisés.....	12
2.4. Les hébergements	12
3. NUMERO D'APPEL D'URGENCE 115	13
4. REPAS DU SOIR.....	14
5. AUTRES ACTIVITES.....	15
5.1. Loisirs (rédaction G.PAPA)	15
5.2. Atelier cuisine	16
5.3. Expression des personnes accueillies au service	16
5.4. La Halte de Nuit.....	16
CONCLUSION/PERSPECTIVES.....	19

Annexes :

- Présentation d'interventions sociales AJ et HN
- Activités collectives de l'été
- Statistiques 115

LA MISSION

Le « 32 rue Sainte Anne » est un lieu où s'articule une mission à destination des personnes sans domicile fixe. Les activités qui en découlent, sont multiples et organisées de manière différente en hiver et en été.

Elles recouvrent :

- l'accueil de jour : donnant accès à la domiciliation administrative, l'accompagnement administratif et social, l'hygiène (douche, lave-linge), la possibilité de collation, la bagagerie, aux soins, au téléphone, à internet
- la maraude : pédestre en été et SAMU social en hiver avec véhicule adapté, se rend à la rencontre des personnes en squat ou dans la rue
- le 115 : un centre de réception des appels du numéro départemental qui est organisé spécifiquement en période hivernale
- les repas du soir : prestation sur la période hivernale
- la mise à l'abri hivernale
- la halte de nuit : une alternative aux centres d'hébergement d'urgence. C'est une structure qui accueille la nuit des personnes désocialisées, psychologiquement fragiles entre les périodes hivernales

1. L'ACCUEIL DE JOUR

1.1. Les principes d'accueil : bas seuil et inconditionnalité

L'« accueil de jour » s'adresse aux personnes sans domicile fixe, qui sont rétives à fréquenter les institutions sociales.

L'accueil de jour répond aux besoins de première urgence, prioritairement matériels. Une majorité du public accueilli ne vise pas une orientation vers un hébergement sauf en période hivernale où les températures rendent inévitables les demandes de mise à l'abri.

Le premier objectif de l'accueil est de répondre aux besoins matériels des plus démunis et, à ce titre, il s'inscrit dans le cadre des réponses à l'urgence.

Le fonctionnement et les prestations proposées et encadrées par des travailleurs sociaux s'adaptent au mode de vie du public, avec des variantes en fonction des saisons et des individus (animations à thème, activités basiques ou plus élaborées).

La boutique a ainsi adopté une politique d'accueil à bas seuil d'exigence quant à l'investissement personnel des bénéficiaires. Cet accueil de jour propose donc un certain nombre de prestations (café, collation, douche, échanges et lien social) qui permettent de créer des contacts ponctuels ou durables avec ces personnes qui ont besoin, même si elles ne le verbalisent pas toujours, d'un soutien et d'une protection sociale.

Les travailleurs sociaux ont comme objectif permanent d'installer un dialogue afin de favoriser l'accroche, la confiance qui est un préalable à la réalisation d'un accompagnement vers l'insertion.

En période hivernale, l'accès est effectif tous les après-midis de la semaine, week-ends compris. Le reste de l'année, il est ouvert deux matins et trois après-midis.

Cette année, l'accueil de jour a été ouvert 293 journées, avec une fréquentation moyenne de 41 personnes par jour contre 45 l'année passée (avec un accueil minimum de 22 et un maximum de 73). L'an passé, la fréquentation moyenne maximum était de 68.

11 440 passages ont été enregistrés sur cet exercice contre 12 667 en 2017, soit une diminution de 1 227 passages.

717 personnes différentes ont fréquenté l'accueil de jour : 97 femmes (14 %) et 620 hommes (86 %).

L'accueil de jour repose sur l'inconditionnalité. Le principe est la libre fréquentation sans rendez-vous. Toutefois, l'accès n'est pas totalement libre. L'identité déclarée par les personnes y pénétrant est enregistrée par les travailleurs sociaux.

Cette formalité, qui peut paraître, à première vue, administrative et dissuasive, répond à plusieurs préoccupations. Dans un premier temps, elle permet à chaque nouvel arrivant d'être accueilli personnellement par un membre de l'équipe. De plus, elle montre à chaque usager qu'il fréquente un lieu où s'appliquent des règles qu'il s'engage à respecter en entrant. Enfin, elle permet de refuser l'entrée à toute personne, soit mineure, soit qui a préalablement enfreint les règles élémentaires de comportement ou qui est manifestement sous l'emprise importante de produits toxiques. En outre, elle permet également d'assurer et de maîtriser le fonctionnement de la structure, en matière de sécurité individuelle, collective.

La contrepartie exigée à la fréquentation est le respect des règles élémentaires de bienséance, des locaux et des autres personnes (violence, racisme), ainsi que l'interdiction de consommer de l'alcool ou des drogues sur place.

Une personne peut, par exemple, s'asseoir à une table, y boire un café puis repartir, sans avoir forcément communiqué avec les travailleurs sociaux. L'équipe éducative sait rester en retrait et susciter progressivement le dialogue, sans l'imposer.

Rythme des passages dans l'année

2017		2018
Personnes		Personnes
252	1 passage	230
220	2 à 5 passages	189
107	6 à 10 passages	86
82	11 à 20 passages	69
42	21 à 30 passages	40
39	31 à 40 passages	22
14	41 à 50 passages	21
68	plus de 50 passages	60
824	Totaux	717

32 % du public passe une fois dans l'année. Il s'agit, pour la très grande majorité, de personnes dites « de passage » et ne disposant pas d'ancrage sur Nancy.

11 % de la population, soit 81 personnes, passe plus de 41 fois par an.

Sur les 11 440 passages enregistrés, 531 concernaient des personnes accompagnées de chiens (contre 844 en 2017). Le nombre de personnes accompagnées de chien(s) a considérablement diminué.

Depuis deux ans, nous observons une baisse des passages de personnes accompagnées par des animaux. Nous ne savons pas si c'est un fait conjoncturel. Certains des usagers ayant des chiens fréquentant le 32 sont partis ou les chiens sont morts. Est-ce le symptôme qu'une « catégorie » de public s'éloigne du 32, car nos structures ne correspondent pas à leur attente face à ce besoin. La question est posée.

1.2. Caractéristiques du public accueilli

1.2.1 L'âge des bénéficiaires

Le public fréquentant l'accueil de jour est hétéroclite, autant par leur âge, par leur passé que par les motifs de leur désinsertion. Néanmoins, quelques profils sont repérés :

- des jeunes individus ayant un vécu ASE-PJJ lourds, accompagnés ou non d'animaux, présentant des conduites addictives importantes
- des personnes sans abri, à la rue depuis plusieurs années, soit dans une attitude « de refus de la société », soit « de résignation »
- des ressortissants de l'Union Européenne sans ressources
- des sortants d'incarcération sans solution d'hébergement
- des personnes en errances « psychiatriques »
- des personnes isolées sans domicile fixe issu de la demande d'asile (23 %)

Tous n'élaborent pas les mêmes projets en termes d'insertion sociale et d'avenir.

Certains, souvent les plus âgés, mais pas exclusivement, ont renoncé à tout espoir ou idée de trouver un emploi, de vivre « normalement ». D'autres n'en conçoivent pas l'utilité car ils aspirent à un mode « de vie libre ». Majoritairement, les usagers n'ont plus aucun lien, subi ou choisi, avec leur cellule familiale.

Souvent, ils sont tenus à l'écart des hébergements en CHRS du fait de leur comportement et de leurs conduites addictives qui les freinent dans la capacité à respecter le règlement intérieur des structures. Certains vivent en squat, d'autres sont hébergés par des amis. Enfin, une très faible proportion est locataire de son logement, la plupart du temps dans le parc privé. Si tel est le cas, il s'agit souvent de logements « indignes ».

Les moins de 25 ans qui se retrouvent à la rue (sortant de prison, de la cellule familiale, d'institutions de protection de l'enfance) ne bénéficient d'aucune ressource, ne sont pas éligibles au RSA et sont donc, de fait, écartés des filières d'accès au logement social.

Un nombre important de personnes accueillies présente des inadaptations psychosociales profondes souvent associées à des problèmes de dépendances. Ce sont les publics les plus éloignés des démarches d'insertion. Certains n'accéderont qu'à très long terme à une autonomie et alternent les temps d'incarcération, d'hospitalisation psychiatrique ou non et d'errance.

Répartition par tranche d'âge

2017			2018	
Personnes			Personnes	
4		Mineurs	2	
159	19%	18 à 25 ans	127	18%
227	28%	26 à 35 ans	173	24%
189	23%	36 à 45 ans	185	26%
106	13%	46 à 55 ans	97	14%
41	5%	plus de 55 ans	44	6%
98	12%	Inconnus	89	12%
824	100%	Totaux	717	100%

A contrario des 4 dernières années, la tendance au rajeunissement des usagers à la rue ou en errance fréquentant nos services semblent se stabiliser.

La population la plus jeune possède un parcours institutionnel dès le plus jeune âge : ASE, PJJ, Médico-social. Elle se caractérise par des attitudes inadaptées à la vie sociale, avec une absence quasi-totale à l'acceptation de la frustration, une capacité d'autonomie extrêmement faible auxquelles s'ajoutent des comportements toxicomaniaques fortement ancrés.

Répartition par sexe

2017			2018	
Personnes			Personnes	
720	87%	Hommes	620	86%
104	13%	Femmes	97	14%
824	100%	Totaux	717	100%

Les hommes sont majoritairement confrontés à ce mode de vie « violent » qu'est la rue.

1.2.2 Différentes communautés représentées

Nationalité - ensemble du public

2017			2018	
Personnes			Personnes	
436	53%	Française	438	61%
72	9%	C.E.E.	52	7%
56	7%	Maghreb	45	6%
46	5%	Afrique sub-saharienne	38	5%
129	16%	Autres pays	77	11%
85	10%	Inconnus	67	9%
824	100%	Totaux	717	100%

Les personnes européennes et issues de la demande d'asile sont présentes quotidiennement sur le lieu.

1.3. Les prestations proposées

1.3.1 Un lieu d'écoute où l'on peut boire un café

C'est un endroit où le public peut « se poser » et se reposer. Une partie de l'espace, réservé à l'accueil collectif, est occupé par de petites tables, entourées chacune de quatre ou cinq chaises. Les personnes peuvent se regrouper par affinité, échanger autour d'une boisson, le plus souvent un café, symbole de convivialité, ou d'une collation.

Grâce à un partenariat avec la **Banque Alimentaire**, un certain nombre de denrées sont mises à disposition du public sur place (lait, produits alimentaires sucrés et salés, plats réchauffés, fruits, etc.). Ainsi, ce sont 8,080 tonnes qui ont été distribuées aux usagers.

Les usagers peuvent rester à l'accueil de jour sans limite de temps, si ce n'est celle des heures d'ouverture. En période estivale, les personnes y passent le temps d'une douche, d'une demande administrative... au contraire de l'hiver où les personnes s'y maintiennent le temps de l'ouverture.

Dans le cadre du dispositif hivernal, les publics mis à l'abri temporairement fréquentent régulièrement l'accueil de jour, à la fois pour bénéficier des prestations mais aussi pour s'y retrouver en groupe et se réchauffer.

1.3.2 Les prestations liées à l'hygiène

L'accueil de jour met à disposition des douches, toilettes et une laverie. Certains viennent prendre une douche quotidiennement et accordent de l'importance à leur apparence extérieure. D'autres, malgré les sollicitations de l'équipe, ne souhaitent pas utiliser cette prestation.

3 763 prestations d'hygiène ont été sollicitées, soit 703 de moins qu'en 2017.

Elles correspondent à 3 119 douches, soit une moyenne de 12 par jour pour 5 blocs sanitaires (13 par jour en 2017).

644 - lavages et séchages du linge- ont été effectués (contre 719 en 2017 et 497 en 2016).

Dans le cadre de l'aménagement et l'amélioration des conditions d'accueil, nous avons augmenté, en 2016, la capacité de la laverie en la dotant d'une machine à laver et un sèche-linge supplémentaires.

Cette dimension (en dehors de l'aspect sanitaire) est importante dans le processus de « restauration » de l'image de soi.

Afin que la prestation d'hygiène soit de qualité, le service met à disposition des usagers différents produits d'hygiène (mousse à raser, rasoirs, shampoing, savon, serviettes de toilette, brosses à dent, etc.).

1.3.3 Le service de bagagerie

Un service de bagagerie est proposé aux usagers (30 casiers individuels fermés à clé). Les personnes y déposent leurs affaires personnelles car elles craignent les agressions dans la rue ou ne veulent pas s'encombrer dans leurs déplacements en ville.

1.3.4 La domiciliation

La domiciliation est définie par les articles L.264-1 à 10 et D.264-1 à 15 du code de l'action sociale et des familles, ainsi que par l'Instruction DGCS du 10 juin 2016 relative à la domiciliation des personnes sans domicile stable et à l'Arrêté du 11 juillet 2016 fixant les modèles de formulaires de demande d'élection de domicile et d'attestation de domicile des personnes sans domicile stable.

L'Accueil de Jour est titulaire de l'agrément et, à ce titre, effectue les élections de domicile des personnes sans domicile stable, qui en font la demande.

Le droit à la domiciliation permet aux personnes sans domicile stable de prétendre au bénéfice de prestations sociales ainsi qu'à l'exercice des droits civils et civiques et à l'aide juridictionnelle.

A ce titre, il constitue un préalable indispensable à l'accès aux droits.

La nouvelle réglementation installe une durée de l'élection de domicile à un an. Le texte, quant aux publics exclus de cette domiciliation, est extrêmement restrictif, à savoir : le mineur, la personne sous mesure de tutelle et le demandeur d'asile sans domicile stable.

Afin d'être en accord avec le nouveau cadre réglementaire et le schéma départemental de la domiciliation, nous nous sommes dotés de nouveaux outils : règlement de domiciliation précisant droits et obligations, courriers de refus et fin de domiciliation, outils de gestion du courrier.

Au 31 décembre 2018, 130 personnes étaient domiciliées par le 32 d'la Rue Sainte Anne.

1.3.5 L'accompagnement vers les soins

Un cabinet médical au rez-de-chaussée du 32 est équipé pour que cette offre se déroule dans de bonnes conditions : équipement d'un lavabo, intimité, petit matériel médical, ...

Une équipe de bénévoles de **Médecins du Monde** (médecin et infirmières) assurent une permanence. Cette prestation est gratuite et sans condition de couverture maladie.

Ils sont présents tous les mardis après-midi de 14 h à 16 h.

Ainsi, Médecins du Monde a réalisé :

- ✓ 168 consultations
- ✓ 82 personnes vues
- ✓ 33 permanences

Cela correspond à 132 heures de bénévolat.

Les travailleurs sociaux peuvent solliciter dans le cadre des missions dévolus à **l'Equipe Mobile Précarité Psychiatrie** du Centre Psychothérapique de Laxou.

Jusqu'en 2017, l'EMPP intervenait :

- auprès du public en participant à son accueil collectif
- en entretien individualisé avec les usagers demandeurs
- en réunion partenariale en apportant leur expertise
- sur les maraudes
- sur les relais utiles avec les services de psychiatrie en cas de nécessité

En questionnement, ce modèle d'intervention a été transformé en 2018, sur demande de l'équipe EMPP. En 2018, l'équipe du 32 a sollicité l'EMPP : 8 fois

1.3.6 Relations partenariales

Par ailleurs, nous sommes attentifs à conforter, autant que faire se peut, le partenariat avec les structures institutionnelles ou associatives qui reçoivent les publics en situation de grande marginalité (CSAPA, CAARUD, associations caritatives, association de quartier, Amitiés Tsiganes, service emploi formation de l'ARS, SIAO, Adoma, etc.), particulièrement dans le but de proposer aux usagers des réponses individuelles adaptées à chacun d'eux.

1.4. L'intervention éducative

Les différentes prestations proposées, décrites ci-dessus, répondent aux besoins de première nécessité d'une population en marge et qui est, pour la majorité, très détachée d'un quelconque processus d'insertion. Néanmoins, elles sont avant tout prétextes à l'échange, à la rencontre avant d'aller vers l'accompagnement.

Cet accompagnement se veut axé principalement sur l'organisation de la vie quotidienne, le renforcement des acquis sociaux, la stimulation des capacités, l'accès aux soins, l'ouverture et le maintien des droits.

Le travail mené par l'équipe est fondé sur l'acceptation de la personne accueillie, dans sa situation actuelle. L'objectif n'est pas d'imposer des démarches d'insertion (dépôts de dossier, RSA, ...) mais de susciter des aspirations, de conseiller, d'accompagner, d'enclencher des initiatives, de rassurer.

Pour cela, est visée la « réparation » de la personne (santé, hygiène, alimentation), ainsi que la « restauration » de l'image de soi, de sa dignité, de sa confiance.

Voir en annexes des interventions sociales qui illustrent ces principes d'actions.

219 adultes ont bénéficié d'un accompagnement (30 femmes et 189 hommes).

75 nouvelles personnes sont entrées dans le dispositif.

C'est souvent à l'occasion d'un café ou d'une douche que sont évoqués des problèmes matériels ou plus existentiels. Des bureaux, situés à l'étage, permettent à la personne de s'isoler si tel est son souhait, pour échanger avec le travailleur social.

L'équipe ajuste son accompagnement en fonction des besoins, des demandes, des capacités et du niveau d'autonomie et de constance de chaque personne. Ce public exclu ne peut souvent plus affronter la multiplicité des services administratifs, sociaux et de santé.

Un travail sur l'ouverture ou la réouverture des droits est régulièrement nécessaire (RSA, CMU, carte d'identité, compte bancaire, etc.). Pour ce faire, des rendez-vous sont également fixés les matins. L'équipe est ainsi en permanence en relation avec les services administratifs (CAF, CPAM, Pôle emploi, etc.).

Parfois, les usagers demandent à ce que la structure perçoive directement leurs allocations (RSA, AAH). Les raisons sont multiples : absence de compte bancaire, souhait de mise à l'abri du vol, dilapidation trop rapide s'ils détenaient eux-mêmes leur revenu disponible.

Le travail d'accompagnement permet d'entreprendre, de nouveau, les démarches administratives, sociales et pouvant aboutir, quelquefois à terme, à la recherche d'une place en CHRS, voire un relogement.

1 064 échanges ont permis d'apporter des aides variées : conseils, renseignements administratifs, informations pratiques, orientations vers d'autres services (médical, psychologique, etc.), rédactions de documents administratifs, recherches d'orientations, ...

Sur ces 1 064 échanges, 580 se sont déroulés sur les temps d'accueil de jour (dont 154 en entretien de 1^{er} accueil), 82 en extérieur (établissement sanitaire-social) et 402 (contre 225 l'année précédente) sur

rendez-vous. La volonté du service est de développer ce dernier mode d'intervention en jugeant de sa pertinence pédagogique : apprendre à différer, à se projeter.

Sorties/orientations	2017	2018
Centre hospitalier spécialisé		1
Domicile personnel (bailleur social)	3	4
Domicile personnel (bailleur privé)		3
Domicile personnel (propriétaire)		1
Etablissement pénitentiaire	13	6
Foyer – Résidence sociale	1	3
Hébergement d'insertion (collectif ou diffus) – CHRS	8	9
Hébergement d'urgence (collectif ou diffus) dont hôtel pris en charge par une association		2
Hébergement mobile ou de fortune	3	
Pension de famille – résidence accueil	1	
Hébergement par des tiers	11	4
Sans domicile	26	14
Domicile des parents	1	2
Structure médico-sociale		1
Non précisé	3	9
TOTAUX	70	59

Les difficultés d'orientations en HU/HI sont dues à plusieurs facteurs :

- publics de moins de 25 ans, sans revenu, sortant des dispositifs de la protection de l'enfance, judiciaire et des structures médico-sociales ayant des profils et des besoins difficilement compatibles avec les plateaux techniques des lieux AHI
- personnalités à tempéraments imprévisibles et parfois ingérables en collectivité, du fait des consommations d'alcool ou autres produits - souvent ayant bénéficié de multiples accueils et prises en charge auprès des différents opérateurs du département
- « troubles du comportement » graves
- vigilance accrue des CHRS à admettre des publics ayant connu la grande marginalité
- présence de chiens pour lesquels la majorité des CHRS n'est pas équipée

Il n'est, en effet, pas rare que les personnes en couple soient en possession d'un ou deux chiens dont ils ne veulent pas se séparer, ce qui rend leur orientation quasi impossible.

Seulement deux CHRS acceptent les animaux, dont l'un dispose d'un nombre limité de niches situées à l'extérieur. L'autre CHRS accueille ainsi un nombre important de propriétaires de chiens, mais ne peut pas répondre à toutes les sollicitations.

Ce problème n'est pas simple, les propriétaires de chiens préfèrent souvent rester sans solution d'hébergement plutôt que d'obtenir un toit avec le sacrifice de se séparer de leur(s) animal (aux).

Cette année, **11** personnes ont été accueillies sur un dispositif HU/HI.

1.5. Le fonctionnement du service

En période hivernale, l'organisation se décline de la manière suivante :

Le matin :

Un travailleur social de Jour est chargé de réunir, trier, communiquer par courriel l'ensemble des données du dispositif hivernal à tous les acteurs : chiffres, déroulement de la soirée, prises en compte des appels 115 grâce aux journaux du SAMU, de NUIT, et au relevé d'observations. Il compile les

informations du SAMU, des RDS, de l'abri Hivernal pour la veille sociale. Il envoie les fichiers des événements marquants et des situations particulières. Tout au long de la journée, il est chargé de coordonner les observations, les signalements, les demandes avec les SAO 54 – particulièrement celui de Nancy, le DPA 54, le service du 47 rue de la Commanderie chargé des entretiens de vulnérabilité des primo arrivants DA. Les échanges téléphoniques réguliers permettent d'assurer la transmission des informations nécessaires à l'accompagnement des personnes, d'être aux plus près des besoins, des parcours et de maîtriser le peuplement des lieux de MAA. Les personnes non connues d'un SAO doivent s'y présenter après une nuit de MAA sauf si le SAMU donne une consigne contraire.

L'après-midi :

En période hivernale, l'accueil de jour est assuré par un minimum de trois travailleurs sociaux.

Un temps de synthèse est prévu une fois par semaine le mercredi matin en présence d'un membre de l'équipe du SAO, ceci permettant d'élaborer des réponses notamment pour le public à la périphérie des deux services. Le SIAO participe à raison d'une fois par mois à ces temps d'élaboration.

Lors de ces réunions de synthèse, sont abordées :

- les situations individuelles des usagers nécessitant une réflexion actualisée
- les orientations proposées vers les dispositifs adaptés
- les positions communes à tenir vis-à-vis des personnes posant problème

Un temps de travail est programmé avec l'EMPP afin d'évoquer les situations relevant de leur expertise.

Une réunion éducative et d'organisation a lieu chaque semaine durant le dispositif hivernal.

En soirée :

Dans le cadre du SAMU social, un binôme de deux travailleurs sociaux effectue les maraudes : tous les soirs, week-ends compris, jusqu'à **23** heures dans une camionnette adaptée intérieurement et repérable extérieurement par des stickers appropriés. Les travailleurs sociaux sont identifiables grâce à des blousons customisés « SAMU SOCIAL » (cf. paragraphe 2. SAMU SOCIAL).

Pour la période hivernale (début d'année et fin d'année), la mise à l'abri de nuit s'est faite comme précédemment au 41 rue de Malzéville.

La capacité d'accueil est de 21 chambres individuelles.

Des agents de veille sont présents les nuits sur ce site pour en assurer la bonne tenue, la surveillance et la sécurité. Contrairement aux dernières campagnes hivernales, nous avons entièrement équipé le site pour répondre à des MAA à la nuitée strictement. Les surveillants sont chargés de gérer les attributions de chambres.

Les travailleurs sociaux s'occupent du flux, de la prise en compte des conflits, du non-respect des lieux et toutes problématiques incombant à leur arbitrage avec les usagers. Il surveille également l'aspect « petite logistique » : café, etc.

Le reste de l'année, d'avril à octobre, les travailleurs sociaux :

- assurent une permanence téléphonique pour recueillir les informations et apporter les réponses adéquates.
- effectuent le travail socio-administratif et les démarches nécessaires au suivi et à l'orientation des personnes dont ils sont référents (contacts téléphoniques, rencontres avec les partenaires, accompagnement des personnes, rédaction de dossiers).

- réalisent une sortie de jour si possible, à la suite de signalements de tiers (Police, services administratifs, riverains, etc.) ou pour rencontrer des personnes pour lesquelles l'équipe n'a pas de nouvelles depuis un certain temps.
- dans le cadre du SAMU social, un binôme de deux travailleurs sociaux effectue toutes les semaines 2 maraudes jusqu'à 19 heures, le plus souvent à pied.
- l'accueil de jour est ouvert au public deux matinées et trois après-midis.
- en été, un programme d'activités de plein air est construit selon les « attentes » du collectif d'usagers. (Cf. paragraphe 5).

2. LE SAMU SOCIAL

2.1. Fonctionnement

Le SAMU social fonctionne toute l'année, en sorties de jour et de nuit.

Dans le cadre des politiques publiques d'actions sociales, l'équipe du 32 d'la rue exerce une mission de prévention, d'accueil, d'information et d'accompagnement en direction des publics en errance et en situation de rupture. En ce sens, les maraudes ont plusieurs objectifs :

- Elles participent à la mission d'observatoire des phénomènes d'errance sur l'agglomération nancéenne. L'équipe du 32, en tant qu'intervenant principal auprès des personnes sans abri, doit pouvoir dessiner les contours de cette problématique, quantifier le phénomène, identifier les publics, les parcours, les besoins éventuels, les lieux de regroupement, d'installation, de squat, ...
- Il s'agit d'aller à la rencontre des personnes présentes dans l'espace public, se faire connaître, informer sur les possibilités offertes à Nancy en termes de services et de prestations. Même s'il y a absence de demande (souvent le cas), il faut maintenir un lien par la régularité des passages auprès des personnes connues.
- Maintenir un partenariat (des rencontres) avec les services et professionnels concernés par ces publics : services de proximité des mairies, polices municipales, élus, commerçants, gardiens de parking, associations caritatives, SNCF, ...
- Elles remplissent également un rôle humanitaire et de prévention, lorsque les conditions météorologiques ou sanitaires l'exigent, en opérant en lien avec le 115 **les mises à l'abri nécessaires**.

Les personnes vivant dans la rue sont potentiellement plus vulnérables face aux événements climatiques. Les maraudes sont intensifiées en hiver, l'équipe du 32 d'la rue doit pouvoir se mobiliser également en été si la situation l'exige.

*La période hivernale (1er novembre au 31 mars) est évidemment la plus sensible. Le service est assuré de **18 à 23 heures tous les soirs** et ce depuis le 1^{er} novembre 2016, week-end compris.*

Tout au long du dispositif hivernal, les maraudes sont variées et demandent une polyvalence dans l'intervention. Le travail de binôme est un élément essentiel au bon déroulement de celles-ci pour permettre une évaluation adaptée de la situation et assurer la sécurité des professionnels. Il est souvent arrivé que les TS les prolongent au vu du nombre important d'interventions à effectuer. De plus, la gestion de la demande des personnes en situation de demande d'asile s'est intensifiée.

Les maraudes d'hiver sont directement liées au dispositif d'appel téléphonique du 115 qui reçoit les demandes de mises à l'abri hivernales.

Le binôme de SAMU se rend sur place lorsque : un appel nécessite une évaluation, un transport s'avère nécessaire, les sites de mise à l'abri hivernale ou du RDS requièrent leur présence.

Ils entrent en contact avec les usagers rencontrés au cours de ce travail de nuit et assurent une veille sur les lieux connus du service et dont l'utilisateur accepte la présence (tente, squat, parking).

Ils prennent les décisions de MAA avec le 115 en fonction de l'ensemble des consignes de la journée, du nombre d'appels et de leur évaluation du moment.

Le SAMU social exerce cette mission dans le cadre des instructions données par les services de l'Etat.

Du 1^{er} avril au 31 octobre, hors période hivernale administrative, le nombre de sorties de soirée est de deux fois par semaine, de 17 à 19 heures. Il s'agit d'assurer une veille sociale. Les maraudes consistent à répondre aux signalements de personne en détresse, à aller à la rencontre des personnes connues du 32 sur leur lieux d'activité (manche) ou d'habitat, à réorienter vers le service le plus adapté (services hospitaliers, le plus souvent vers les SAO et les prestations du 32).

2.2. L'activité

La démarche de recueil d'informations permet de :

- connaître de façon distincte la population à la rue durant l'hiver et le reste de l'année
- quantifier le nombre de rencontres pour chaque personne

	2017	2018
Sorties SAMU social sur l'année	208	167
Sorties SAMU social en période hivernale	151	151
Contacts de l'année ¹	3 030	2814
Contacts en période hivernale	2 127	2690

Durant la période hivernale, l'équipe du SAMU social rencontre en moyenne 210 personnes² par mois, correspondant à plus de 7 contacts par soir.

2.3. Les entretiens individualisés

832 entretiens ont concerné des :

- échanges pour créer ou maintenir un lien
- incitations à fréquenter l'accueil de jour
- rappels de démarches à effectuer
- recherche de solution pour un hébergement

2.4. Les hébergements

213 mises à l'abri de personnes ont été réalisées entre janvier–février–mars et novembre–décembre 2018.

¹ Ce sont les personnes localisées ou rencontrées par l'équipe du SAMU social en maraude.

² Ce sont les personnes rencontrées en maraude avec lesquelles l'équipe du SAMU social réalise un entretien.

Lieux	Orientations effectuées	
	2017	2018
Grand Sauvoy	35	39
41 rue de Malzéville	130	129
Hôtel	12	
ARS Pierre Vivier		
ARS Camille Mathis	5	1
Mise à l'abri Faron	28	10
Autres	17	25
TOTAUX	227	213

L'hébergement se fait à la nuitée via le 115. Les chiffres présentés ici sont donc les orientations faites en direct par le dispositif uniquement du SAMU social. Les orientations sont choisies en fonction de la typologie des personnes demandeuses : femme en danger, importance de la marginalité, chien ou pas, etc.

3. NUMERO D'APPEL D'URGENCE 115

C'est un numéro vert, opérationnel 365 jours de l'année 7 jours/7 – 24h/24. Il est au centre du **dispositif de veille sociale**. Il est destiné aux personnes se trouvant momentanément sans hébergement. Les appels aboutissent :

- en journée, au SAO 47 rue de la commanderie à Nancy
- la nuit ainsi que les week-end et jours fériés, au CHRS Pierre Vivier, 156 boulevard d'Austrasie à NANCY.

Le 115 est au cœur du dispositif d'urgence sociale et en interface avec les services de l'Urgence. Il est le seul service à pouvoir être sollicité sans interruption et à disposer d'une vision transversale sur l'ensemble de son territoire, concernant à la fois l'évolution des demandes, l'offre de services et la disponibilité des places d'hébergement. Il a pris, depuis sa création, une place grandissante dans l'organisation de l'aide en direction des personnes en situation de précarité. Ce sont, avant tout, les usagers directs qui le sollicitent, mais il est également un relais essentiel pour les partenaires associatifs et institutionnels, les autres numéros d'urgence (pompiers, SAMU médical, police et gendarmerie) et les simples citoyens, tout particulièrement alertés lors des campagnes hivernales d'information.

➤ d'avril à octobre :

Les dépannages effectués concernent les femmes seules, les ménages où il y a présence d'enfants.

➤ de janvier à mars et de novembre à décembre, **le numéro d'appel 115 est renforcé :**

- **embauche de deux personnes**, à temps partiel en alternance, rattachées à l'équipe du « 32 d'la rue » et basées sur le site d'ARS Pierre Vivier.
- **organisation géographique de l'urgence sociale sur :**
 - Lunéville coordonnée par le SAO, le CCAS, la Police et l'Hôpital
 - Pont-à-Mousson avec le SAO, le CCAS et le foyer d'hébergement de Procheville
 - Le Nord du département avec l'association ALISES et la Police
- **nuitées supplémentaires dans des lieux définis par les services de l'état**
- **l'envoi journalier d'un bulletin météo, précisant les températures prévues, ressenties (indice de refroidissement éolien)**, déclenchant, en fonction de l'appréciation locale de la situation climatique, deux niveaux de vigilance des équipes mobiles et des différents services de l'état (police, ...)

Jusqu'au **31 octobre 2016**, chaque appel motivé était transcrit sur un **outil papier** par l'écoutant précisant : le motif de l'appel, l'identité et la description précise de la personne, la localisation du lieu d'appel ou de la personne, la réponse apportée par l'écoutant ou par le SAMU social. Les services de l'urgence avaient une visibilité très partielle des appels. L'utilisation au quotidien était lourde, d'une part, et elle ne permettait, en matière statistique, que d'obtenir le volume des appels motivés.

La nouvelle « veille 115 », sous forme de fichier informatique, a permis de rendre plus opérationnel le circuit d'information. Il a été amélioré en 2018, pour le mettre en conformité avec l'application nationale SIAO 115.

En 2018, nos services ont mis en place le SIAO 115. L'organisation actuelle du 115 ne permettait pas de faire une saisie en direct.

C'est un modèle de « Reporting » qui se pratique du tableau de veille sociale informatique 115 à l'application SIAO 115.

Notre mode de recueil de l'appel 115 rend l'information accessible à tous les services de l'urgence. En cela, il améliore la prise en charge et la réponse aux usagers. Il permet de faire des statistiques sur les appels motivés au 115 (Cf. statistiques en annexe).

En 2018, nous enregistrons **8 802 appels motivés** contre 10 368 l'an passé. Dans le précédent système de recueil, la moyenne était de 2 365. Sur les 5 mois hivernaux de 2018, 5773 appels ont été reçus, soit 66 % de la totalité des appels.

4. REPAS DU SOIR

Cette année, 94 soirées ont couvert les périodes du 02 janvier au 31 mars et du 19 novembre au 31 décembre 2018.

Durant la période hivernale, les repas du soir permettent à une population démunie de bénéficier d'un repas chaud (et au chaud) le soir. D'autres associations assurent le petit-déjeuner et le repas de midi.

Les repas, élaborés par une cuisine de collectivité associative (AB RESTAURATION), sont servis dans les locaux situés 3 rue du Pont Cézard à Nancy.

Un groupe de bénévoles participe chaque soir au service des repas. Trois associations partenaires sont représentées : Restos du cœur, Banque alimentaire, Secours Catholique. Les 99 soirées assurées par les bénévoles représentent **1 410 heures de travail**.

Du personnel est embauché afin de réguler cette activité et les relations au sein du groupe d'utilisateurs.

Le dispositif 2016/2017 (novembre 2016 à mars 2017) a vu la mise en place d'une nouvelle prestation, articulée autour des principes suivants :

- Mise en place d'une prestation déconnectée du nombre de personnes et de la tarification à l'unité
- Abandon des repas complets, ceci afin de sortir de la tarification, de s'adapter à leurs habitudes alimentaires
- Conserver une salle chaude, le lien social avec les bénévoles
- Modification horaire pour une amplitude d'ouverture plus grande
- Suppression du système d'inscription

Le succès de cette organisation nous a amenés à la pérenniser.

Sur les mois de janvier-février-mars 2018 et novembre-décembre 2018, **4 594** repas ont été servis au total, soit 49 en moyenne par soirée (pour rappel en 2017 : 4 723 repas ont été servis pour une moyenne de 48 par soirée).

La prestation est ouverte au public DA (personnes isolées, couples) et personnes issues de la demande d'Asile.

5. AUTRES ACTIVITÉS

Au cours de l'année, plusieurs projets ont été conduits en direction du public fréquentant l'accueil de jour.

5.1. Loisirs (rédaction G.PAPA)

L'année 2018 a été une nouvelle fois, l'opportunité de mettre en place de nombreuses actions collectives. En effet, l'équipe du 32 d'la rue accorde une grande importance aux activités en groupe qui permettent de créer une dynamique autre que les temps d'accompagnement individuel ou les temps d'accueil de jour.

Les actions collectives mises en place ont pour objectifs d'aider les personnes à rompre avec leur quotidien tout en renforçant les liens avec les travailleurs sociaux. Elles permettent aussi de remobiliser les personnes autour de leur projet de réinsertion.

Tout d'abord, la présence d'une stagiaire dans l'équipe a permis de mettre en place pendant l'hiver, et avec l'appui d'une stagiaire du SAO, des ateliers repas une fois par semaine. Lors de ces ateliers repas, les personnes réfléchissaient à un menu, participaient aux achats pour l'élaboration de ce menu, et enfin cuisinaient avec les stagiaires. Ces séances régulières ont été appréciées par le public car elles permettaient de prendre le temps de cuisiner tout en créant un moment de convivialité.

Les activités d'été ont aussi rencontré un certain succès, en effet un grand nombre de bénéficiaires de l'accueil de jour a profité tout au long de l'été à différentes activités réfléchies avec eux.

Lors de cette année 2018, les bénéficiaires se sont adonnés à un concours de pétanque et de Molky (quilles finlandaises), ils ont visité le château de Malbrouck qui proposait une exposition sur le thème de Tintin. Ils ont découvert le Centre Pompidou de Metz. Ils ont profité de la belle nature Vosgienne en se promenant à Celles sur Plaines et en s'exerçant au mini-golf, enfin ils ont découvert le Parc de Sainte Croix et toute sa faune. Et pour clôturer cette période d'activités, toutes les personnes ayant participé aux actions ont participé à l'élaboration d'un grand repas avec l'équipe des travailleurs sociaux afin de se remémorer les différentes sorties de l'été.

L'année 2018 restera également, l'année où la France a remporté la 2^{ème} coupe du Monde de son histoire. Les bénéficiaires du 32 ont eu l'occasion de participer à la fête, en regardant à deux reprises en soirée, les matchs de l'équipe de France. Le tout dans une ambiance conviviale autour d'un apéritif.

Enfin, les bénéficiaires du 32 et leurs travailleurs sociaux sont allés à Europa Park (grâce à un don de 50 places fait par le parc) pendant le mois de décembre, profitant de l'ambiance de Noël et des nombreuses attractions du Parc. Tout le monde en est reparti très heureux.

Toutes ces activités mises en place avec les personnes ont contribué à renforcer le lien de confiance entre les travailleurs sociaux et les bénéficiaires de l'accueil de jour mais surtout de rompre avec le quotidien difficile de la rue.

5.2. Atelier cuisine

Tout au long de l'année des « ateliers » cuisine sont réalisés.

Ils se déroulent hors temps d'ouverture de l'accueil de jour, pendant les week-ends de la période hivernale et pendant les temps d'ouverture du service les matins et les après-midis.

Des repas froids et chauds, comme lors des pique-niques, mais aussi des petits-déjeuners améliorés et des gâteaux sont cuisinés en groupe. C'est les personnes qui y ont participé qui dégustent.

Cette activité s'organise autour de l'achat, la préparation et la confection du repas : c'est un temps privilégié aux échanges et à la participation.

Les temps forts de l'année sont la galette des rois, Noël, Nouvel an. Ces événements sont fêtés au service avec les personnes présentes pendant les temps d'ouverture de l'accueil de jour.

5.3. Expression des personnes accueillies au service

Par ailleurs, l'Accueil de Jour a comme ambition de concevoir un projet ou les interventions sociales s'inscrivent dans une « *Démarche Participative* ». Il s'agit d'installer les pratiques professionnelles où l'individu est acteur et au cœur du **projet du service**. C'est un axe de travail sur lequel nous tâtonnons et qui ne semble pas satisfaisant. Un des leviers de cette « *Démarche* » était d'œuvrer en 2017, à la mise en place d'une dynamique, permettant de créer une instance de type « conseil de vie sociale ». Nous avons travaillé et mis en place une réunion mensuelle dite « réunion d'expression ».

Depuis le 24/05/17, date de démarrage, chaque dernier mercredi du mois a lieu une rencontre entre les usagers et l'Equipe du 32.

C'est un lieu d'échange permettant de favoriser et de faciliter l'expression de la personne, l'objectif étant de donner un temps de parole à l'utilisateur, d'améliorer la qualité des prestations, ainsi que le « mieux vivre » au 32.

Cette réunion permet également d'apporter des réponses aux questions suscitées par la fréquentation de l'accueil de jour par toutes les personnes qui y sont accueillies. Nous avons réalisé 7 réunions avec entre 3 et 12 résidents.

Après un an et demi de fonctionnement, un bilan « mi-figue mi-raisin » en est fait : fréquentation faible, difficulté de mobiliser, d'impliquer de nouvelles personnes. Un travail de réflexion doit être entrepris afin de savoir comment porter et faire évoluer cet espace.

5.4. La Halte de Nuit

En 2013, sous l'égide de la DDCS de Meurthe et Moselle, une réflexion réunissant les opérateurs de l'urgence et de l'hébergement fait évoluer les dispositifs en répondant différemment aux usagers éloignés d'une orientation en CHRS par la possibilité d'entrée, soit sur un dispositif de stabilisation, soit sur un dispositif d'évaluation avant orientation.

Néanmoins, le parcours de l'hébergement ainsi conçu souligne l'absence d'un « dispositif » entre avril et octobre sur notre territoire. Il démontre, par ailleurs, la nécessité de créer un lieu de mise à l'abri pour des personnes très déstructurées, pour lesquelles même le projet de stabilisation est trop ambitieux ou trop contraignant.

Ce dispositif attendu pour compléter le réseau « urgence-hébergement » et améliorer la qualité des propositions aux usagers a été expérimenté au 41 rue de Malzéville à Nancy - du 03/07/17 au 13/10/17.

Un travail de réflexion, mené à partir du 32 avec consultation des usagers, dessine les contours du projet. C'est le concept de « halte de nuit » qui est retenu. La « Halte de Nuit » est une alternative aux centres d'hébergement d'urgence. C'est une structure qui accueille la nuit des personnes

psychologiquement fragiles, des personnes extrêmement désocialisées, vulnérables mais aussi des personnes en rupture d'hébergement pour lesquelles les services de droits communs n'ont pas, ce jour-là, une possibilité d'accueil en structure d'hébergement d'urgence.

Par définition, la halte de nuit est un lieu d'accueil où l'utilisateur se repose, se détend, se met à l'abri.

C'est sur ces préceptes simples et essentiels que s'appuie ce projet d'accueil nocturne.

« *Nous sommes à mi-chemin entre la rue et l'hébergement d'urgence* ».

Depuis deux ans, la halte de nuit est installée dans l'établissement qui sert d'Abri Hivernal.

Afin de rompre avec la MAA d'hiver, nous avons créé un projet social différent.

Nous avons opté pour une capacité d'accueil faible, au regard de la surface disponible : 13 places. La structure s'adresse à des personnes majeures, isolées (le couple est intégré dans cette définition). L'admission se fait sur orientation et inscription à partir du SAO, 32 et 115. Le critère d'admission est la vulnérabilité, à savoir :

- des problèmes médicaux : type sortant d'hôpital avec pansement, ...
- des personnes :
 - âgées
 - extrêmement vulnérables car n'ayant pas les techniques de survie à la rue
 - fragiles psychologiquement
 - fatiguées
 - jeunes
 - que l'urgence ne peut, pendant une période courte, mettre sur un HU.

Le projet est un accueil bas seuil avec des prestations bas seuil : arrivée à l'heure de son choix, pour la durée dont on a besoin, possibilité de se faire chauffer sa nourriture, de prendre une douche, de jouer, lire, écouter de la musique, regarder la TV, de se reposer dans des fauteuils, de dormir dans deux salles de repos.

Exercice 2018

Ouvert du 22 mai 2018 au 22 octobre 2018

Le bilan quantitatif est le suivant :

File Active :

121 personnes pour cet exercice (77 en 2017, la HN avait été ouverte du 03/07/17 au 13/10/17)

- 1 334 inscriptions (contre 590 en 2017) – 1 463 nuitées
- 281 personnes orientées par le 32
- 134 par le SAO
- 5 sur appel 115
 - 94,94 % hommes
 - 5,06 % femmes

Le bilan qualitatif de l'an passé avait démontré la nécessité de certains aménagements qui ont été réalisés cette année :

- ouverture 7/7 jours
- meilleure couverture des horaires 20 h -8 h
- aménagement d'un espace pour une personne et un animal
- les articulations entre le SAO/32/HN se sont affinées, reste le 115

En revanche, la capacité d'accueil, dans la configuration de ces lieux et du projet social, est calibrée correctement.

Il ne semble pas possible, ni souhaitable d'aller au-delà de 14 personnes grand maximum pour des motifs de sécurité.

Du coup, la petitesse du volume rend l'ambiance confidentielle, ce qui a été, par période, apprécié des usagers.

L'attribution des places de sommeil s'est faite sans tension. En cas de tension, nous avons prévu d'ouvrir une chambre supplémentaire.

Le règlement est bien ajusté au projet social notamment : les heures d'utilisation de la TV, les temps de restauration, le départ définitif du lieu pour la soirée.

Nos bilans montrent que cette structure a permis d'accueillir :

- des habitués du 32 vulnérables de par leur consommation de toxiques, de leur statut (européen), de leur problème psychique
- de ne pas exclure des personnes ayant consommé plus que « de raison »
- des personnes dites inclassables (multi récidivistes, multi passages en HI, ...) qui, à la moindre frustration dont le refus de MAA, ont des réactions agressives voir violentes.

Cette possibilité d'orientation a permis d'éviter des confrontations houleuses avec les professionnels et des situations de tensions entraînant une prise de risque pour les équipes.

Le lieu offre une MAA sécurisante.

Les usagers et les professionnels apprécient le petit groupe, l'aspect calme, convivial, la TV. *Ils ont eu, disent certains, l'impression d'être en famille.* Les professionnels observent un usager très différent entre le jour et la nuit : ils se racontent plus « librement ». La présence au 32 du professionnel à certains moments a été souligné comme positif car favorisant le tissage et la continuité du lien.

Cet été, le lieu a reçu un certain nombre de jeunes adultes, inadaptés (parcours ASE/PJJ), ayant des difficultés avec la règle : le « groupe restreint », le mode de fonctionnement a permis un accueil adéquat.

CONCLUSION/PERSPECTIVES

« Au 32 d'la rue Sainte Anne », l'année 2018 est caractérisée par 3 faits :

- la confirmation depuis 2015 d'une augmentation non négligeable des personnes reçues. Pour mémoire, l'Accueil de Jour a accueilli 41 personnes en moyenne journalière en 2018 contre 30 en 2015. Cette courbe est stagnante en 2018 (45 en 2017).
- l'observation de la présence continue de trois communautés à proportion égale : européens, issus de la demande d'asile, droit traditionnel. Force est de constater la persistance de ce découpage.
- la présence de personnes issues de communautés différentes dans un espace restreint est génératrice de tensions quotidiennes.

La multiplication d'altercations entre les usagers (droit commun entre eux, droit commun /étrangers et les usagers envers l'institution).

Le nombre important de situation conflictuelles à gérer, rend le travail des professionnels (insultes, menaces, attitudes d'intimidation) délicat et très difficile.

Ces constats soulèvent un certain nombre de questions aigues, notamment en termes de sécurité, de qualité de l'accueil et des prestations.

Tout au long de cette année, l'adaptation des dispositifs aux besoins des publics s'est poursuivie :

- confirmation de la modification de la prestation des « repas du soir » faisant suite à l'expérience de l'hiver 2016/2017 avec mise en place de deux coordinateurs renforçant parallèlement les accueils de jour.
- mise en place de la halte de nuit de mai à octobre
- continuité de la nouvelle organisation du SAMU hivernal en lien avec le numéro départemental 115,
- développement des outils de communication interne et externe.

A signaler que si les aménagements techniques de l'« Accueil de Jour » entrepris ont permis une meilleure prise en compte des besoins « primaires » : ces aménagements ont atteint leurs limites.

Le travail de recentrage sur les « maraudes » est un travail à élaborer. Ce travail de réflexion est indispensable afin de nous permettre de toucher plus spécifiquement toutes les catégories de personnes sans domicile fixe (jeunes toxicomanes, personnes d'âge mûr, squatteurs, couples, hommes et femmes isolés), d'accéder aux implantations où peut s'abriter ce public, d'évaluer la notion de sédentarisation. Cette intervention sociale spécifique d'« aller vers » doit protéger et veiller davantage sur les personnes qui ne sont pas d'emblée demandeuses, qui ne fréquentent pas forcément le « 32 d'la rue », ne composent pas le numéro 115.

Les objectifs d'améliorer *les parcours individuels insertion* et de viser *le développement de l'intervention sociale collective*, nous questionnent.

Nous nous interrogeons sur le nombre infime d'usagers du 32 qui accèdent au parcours d'insertion tel qu'il est conçu sur le département 54, et qui s'y maintiennent.

Est-ce les problématiques du public : présence de comportements addictifs lourds, de troubles du comportement graves accompagnés d'une attitude générale de « refus » à l'insertion qui rend l'exécution d'un « parcours d'insertion » impossible ?

Est-ce la conception de ce parcours d'insertion – en escalier – qui se révèle inadaptée aux problèmes que la prise en charge de ce public pose ?

Est-ce la « représentation collective des prérequis » dans les structures HU/HI qui rend l'accès à ces structures difficiles ?

Un mode d'accueil « bas seuil tolérant » peut-il être la réponse aux plus « fragiles » ?

La configuration spatiale et temporelle de l'Accueil de Jour (l'organisation différenciée pendant la période hivernale centrée sur les besoins primaires-les MAA et la veille sociale en hiver, et l'organisation d'Eté axé sur le développement d'action collective et les accompagnements sociaux) segmente l'intervention. La présence depuis deux ans d'un nouveau dispositif lié au fonctionnement du 32 (HN), la volatilité et les problématiques du public rendent ardue l'initiative en matière d'accompagnement social et d'actions collectives. Ces derniers éléments ont aggravé cette tendance. Au vu de ces éléments, force est de constater que le modèle organisationnel de l'Accueil de jour est obsolète et qu'une réforme importante doit être entreprise.

S'il y a nécessité d'un autre lieu avec d'autres espaces, l'évolution du service ne peut se faire que sur la base de données objectivable et actualisée du phénomène d'errance sur Nancy.

Le territoire du Grand Nancy est doté abondamment en structures de proximité. Il concentre une certaine pauvreté urbaine dont une frange de « grands exclus ».

Investiguer quantitativement et qualitativement pour adapter l'action envers les usagers, connaître les types d'habitats du public, mesurer l'évolution des typologies et des modes de vie demandait à être « accompagné ».

Depuis mai 2016, nous travaillons avec l'Université de Lorraine, et plus particulièrement le laboratoire 2L2S équipe VEM (« Ville, Environnement, Migrations »), sur un programme de recherche de l'errance urbaine.

A partir d'une demande de l'ARS, soutenue par le CCAS de Nancy et la DDCS de Meurthe et Moselle, a été défini une *commande* destinée à **diagnostiquer la situation** actuelle des publics en errance sur le territoire Nancéien ainsi que des dispositifs d'urgence sociale. D'autres opérateurs viennent de se joindre à cette démarche dont ARELIA qui est, désormais, dans la boucle de suivi.

Au croisement de la sociologie urbaine, de la marginalité et du travail social, cette mission de recherche a pour ambition d'apporter une fine compréhension de l'errance urbaine dans le territoire du Grand Nancy. La recherche se propose d'étudier la vie quotidienne des publics en « errance », à la fois dans leurs dimensions spatiale, relationnelle, sanitaire et sociale, et dans leurs rapports aux dispositifs d'accueil d'urgence et par extension des dispositifs d'insertion.

Les objectifs de cette recherche-action sont concentrés autour de l'action sociale et des publics de l'urgence sociale :

- Catégoriser les différents types de publics concernés par l'urgence sociale
- Concentrer notre attention sur le rapport – types de recours et de non-recours – aux dispositifs d'assistance (les lieux, les moments et les personnes ressources de l'assistance)
- Aboutir à des préconisations et des pistes d'action et de réflexions concrètes, argumentées sur la base de ce diagnostic pour faire évoluer nos propositions d'assistance

Parce que nous faisons le constat – à la fois intuitivement sur le terrain, mais aussi relaté par les chercheurs les plus actuels sur la question du « sans-abrisme » – d’une **transformation de la situation des publics en errance** : plus de diversité, plus de jeunes, plus de polytoxicomanie, plus de femmes, plus de judiciarisation, qu’apparaît la nécessité de produire un **diagnostic sociologique de la situation de l’errance urbaine et de l’urgence sociale** sur le territoire du Grand Nancy.

La méthodologie comprend plusieurs phases : connaissance du public, analyses statistiques, corpus théorique, appui sur des études. La connaissance du public relève d’une approche par **immersion ethnographique** : c’est la première phase de la recherche. L’enjeu est de s’immerger en profondeur dans le milieu de l’errance urbaine à Nancy (en ciblant les publics « bas seuil »), afin de pouvoir accéder à des informations et des comportements **inaccessibles autrement**. L’intérêt de cette méthode consiste à pouvoir *comprendre sociologiquement* le **point de vue des publics** les plus marginalisés afin, notamment, de saisir leurs attentes, satisfactions et insatisfactions, envers les dispositifs mis en place à leur intention, et dont ils se défient parfois. **Le projet a été lancé le 3 octobre 2017. Sa restitution est prévue lors du 2^{ème} trimestre 2019.**

D’ores et déjà se dessinent 4 principes d’une approche alternative de l’intervention de l’urgence sociale à savoir : Médiation, Accessibilité, Spécialisation et Stabilisation.

Gageons, que cette connaissance sociologique approfondie des publics vivant peu ou prou à la rue, que la perspective d’emménager dans le futur les activités du 32 dans un lieu plus adapté (le lieu retenu est **la Maison du Vélo**), nous permettra de construire un Projet Social plus en conformité avec les besoins des publics les plus défavorisés.

ANNEXES

Présentation d'interventions sociales Accueil de jour (S.ARNOUX)

1^{ère} situation :

M. L se présente pour la première fois à l'accueil de jour en avril. Originaire du Havre, où il était pris en charge sur le plan sanitaire et social, il a souhaité s'installer à Nancy suite à des agressions vécues dans sa ville d'origine.

A son arrivée, M. L présente un comportement inadapté en collectivité avec une forte exaltation. Il est reçu en entretien de 1^{er} accueil et par l'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP). Lors des entretiens, il évoque des troubles de schizophrénie, diagnostiqués depuis ses 20 ans. Il est alors en rupture de traitement et ne souhaite pas rencontrer de médecin psychiatre. Il indique être sous mesure de protection (curatelle renforcée).

Au vu de sa situation, il lui est proposé de faire le point avec sa curatrice. M. L souhaite être soutenu dans ses démarches de transfert vers la Meurthe-et-Moselle. La mesure de curatelle est transférée vers notre département. Il reçoit également le soutien de sa famille, qui prend régulièrement contact avec lui par téléphone.

Au fur et à mesure, il s'installe progressivement dans l'errance, la marginalité et présente des comportements de plus en plus inadaptés dans la cité. Une orientation en CHRS est instruite avec sa participation afin qu'il stabilise sa situation. Il n'y restera cependant qu'une semaine et retournera à la rue.

Lors d'un énième problème de comportement sur la voie publique, il est arrêté puis hospitalisé sous contrainte au CPN où il se montre d'abord violent. Un traitement est de nouveau mis en place, ce qui lui permet de stabiliser sa situation. Un transfert hospitalier est opéré vers Le Havre où il maintient son souhait de vivre à Nancy.

A sa sortie d'hospitalisation, M. L revient donc vers la Meurthe-et-Moselle et se présente à l'accueil de jour de manière adaptée. Un travail se met en place avec l'EMPP afin qu'il puisse maintenir ses soins. Il rencontre son nouveau curateur et un projet de logement se construit rapidement avec le soutien de sa sœur qui se portera garant. Il entreprend l'ensemble des démarches de recherche, un soutien lui est apporté.

Il intègre un logement privé dans le centre-ville de Nancy en août.

2ème situation :

A la demande du centre d'hébergement dans lequel il était pris en charge, la maraude du Samu Social est allée à la rencontre de M. C. Celui-ci se marginalisait, s'installait dans la rue et n'entreprenait aucune démarche d'insertion.

Au vu de la situation qui n'évoluait pas, une décision de fin de prise en charge a été actée par le centre d'hébergement qui l'accueillait. L'accueil de jour lui a ainsi été proposé comme lieu où il pouvait se rendre afin de rencontrer un professionnel et accéder aux prestations de première nécessité.

M. C est originaire de La Réunion où réside son ex-femme et son fils de onze ans. Titulaire de la Fonction Publique, il a été muté en métropole où il a rencontré des problèmes d'intégration au sein de son emploi. Il a ainsi fait l'objet de mesures disciplinaires mettant fin à son activité professionnelle. En effet, M. C présente une addiction à l'alcool associée à des troubles de santé mentale.

Des démarches sont entreprises auprès du Tribunal afin qu'il obtienne le droit de réintégrer son emploi. Il obtient gain de cause avec, pour obligation, d'entreprendre des démarches de soins. Cependant, la situation de M. C se dégrade progressivement. Lors des maraudes du Samu Social, l'équipe observe des états d'alcoolisations massives où M. C n'est plus en mesure d'assurer sa protection.

Il fréquente régulièrement l'accueil de jour, un projet d'insertion est de nouveau travaillé afin qu'il intègre le Dispositif d'Urgence et d'Observation (DUO), il ne se présentera cependant pas à son admission.

Sa situation se dégrade graduellement, il est à ce jour marginalisé et dans l'incapacité d'entreprendre de nouvelles démarches afin de rétablir sa situation. L'ensemble de l'équipe travaille à un maintien du lien et à une mise à l'abri au vu du caractère dangereux de ses alcoolisations.

A l'heure actuelle, M. C est pris en charge à la nuitée sur l'hébergement d'urgence hivernal. Il sollicite ainsi le 115 chaque soir. L'équipe de professionnels reste attentive et disponible.

Activités collectives ETE 2018 (PAPA G.)

Dates	Actions collectives	Participants
07/06/18	Repas – Mollky	4
20/06/19	Château de Malbrouck	8
05/07/18	Visite du musée Pompidou (Metz)	7
19/07/18	Celles sur Plaine	9
23/08/18	Visite du Parc de Sainte Croix	7
27/09/18	Repas – sortie parc	9
11/12/18	Europa Park	13

Rapport HALTE DE NUIT (GASPART D.)

Conçu spécialement pour accueillir les publics en errance et en situation de grande précarité, ce centre dispose de 14 places. La halte de nuit est un hébergement d'urgence à la nuitée.

L'admission s'effectue sur inscription à l'accueil de jour du 32 d'la rue, soit par le biais du SAO et par le 115 (numéro gratuit).

8 places sont réservées pour l'accueil de jour du 32 d'la rue, 4 places pour le SAO et une pour le 115. Toutefois, un bénéficiaire non-inscrit peut être accueilli au cours de la soirée. La condition est qu'il doit être connu des services compétents.

La halte de nuit se compose de :

- 4 chambres dont une réservée pour les femmes et une pour une personne avec chien.
- un salon avec télévision
- une salle de bain avec douche

Les personnes accueillies peuvent prendre un thé, un café ou une soupe le soir et le matin au réveil. Ils peuvent manger le repas qu'ils ont amené grâce à la cuisine équipée d'un micro-ondes. Le salon permet aux bénéficiaires de se détendre dans le salon en regardant la télévision où en jouant aux jeux de société à disposition.

Le but de la Halte de nuit est de :

- Accueillir en un lieu sécurisé, les publics de la rue qui se présentent ou qui sont orientés, pour une mise à l'abri, en répondant à leurs premiers besoins et en les protégeant des dangers de la rue
- Essayer de stabiliser les personnes avec l'objectif de les réorienter vers le SIAO pour qu'un hébergement adapté leur soit proposé.

Horaires

Les horaires d'accueil se font de 20H jusqu'à 8h le lendemain. Les personnes sont réveillées par le veilleur de nuit à 7h afin de leur laisser le temps de déjeuner et de prendre une douche.

Equipe

L'équipe d'accueil se compose d'un travailleur social et d'un agent de sécurité.

Le travailleur social est là pour accueillir les bénéficiaires et pour gérer le nombre de places disponibles. Il est présent pendant la soirée afin d'offrir une écoute envers les personnes accueillies. Il est là aussi pour poser un cadre afin de faire respecter les règles de fonctionnement de la halte de nuit.

Le veilleur de nuit est présent de 20H jusqu'à 8H le lendemain. Il assure la sécurité des lieux et le bon fonctionnement des règles. Il accueille les résidents en vérifiant les bagages s'ils ne contiennent ni objets dangereux, ni alcools. Il réveille les bénéficiaires une heure avant l'heure de départ afin que celle-ci soit respectée.

Nous faisons le constat qu'hiver comme été les personnes ont besoin d'être stabilisées et mises à l'abri hiver comme été.

Présentation d'interventions sociales HN (GALLAND.S)

Situation numéro 1

Lors de sa sortie de l'Aide Sociale à l'Enfance à ses 18 ans, monsieur L a été suivi par le SAO, puis par le « 32 d'la rue » qui correspondait mieux à son profil. Il a été orienté par son travailleur social référent sur le dispositif de la Halte de Nuit, et ce dans le but d'évaluer le comportement de M. au sein d'un collectif dans lequel chacun doit respecter le règlement de l'établissement.

Ainsi les travailleurs sociaux présents lors des soirées sur la halte de nuit ont pu dans un premier temps, par le biais d'activités informelles (jeux de sociétés, diffusion de films...), créer du lien avec M. L qui se mettait à l'écart des dispositifs d'accompagnements. Une relation de confiance s'est établie avec l'équipe, permettant à M. L d'utiliser les temps d'échanges mis à sa disposition pour parler de sa situation. Ceci lui a permis avec son travailleur social de s'inscrire dans un travail d'orientation en CHRS. En parallèle, la halte de nuit a fait prendre conscience à M. L des aspects de savoir-vivre qui lui seront demandé en centre d'hébergement ; comme l'importance du respect de la tranquillité et de l'intimité de chacun dans des services accueillant un public hétéroclite.

Monsieur a intégré le CHRS Pierre Vivier en septembre 2018.

Situation numéro 2

Monsieur J âgé de 69 ans s'est présenté sur le dispositif de la halte de nuit suite à une orientation du 115 en juillet 2018.

C'est la maraude de médecin du monde qui a véhiculé M. J sur la structure. Il a été orienté sur le Service d'Accueil et d'Orientation par lequel il a été accompagné. Monsieur, par la suite, a été hébergé sur l'ensemble de la fin du dispositif de mise à l'abri. A son arrivée sur la structure M. J était une personne désocialisée et très vulnérable, de par son âge et ses problèmes de santé.

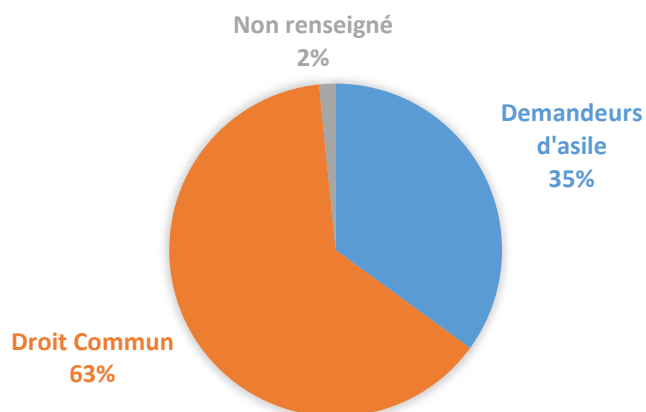
La mise à l'abri de M. J sur ce dispositif a permis, d'une part de travailler sur l'accompagnement à l'hygiène, et d'autre part de travailler le vivre en collectivité dans un lieu calme, sécurisant et convivial. La halte de nuit au-delà d'un lieu de mise à l'abri permet avec l'intervention des travailleurs sociaux des échanges et la création d'une relation éducative de confiance avant d'aller vers un projet d'insertion.

En effet, M. J ne se trouvait pas encore dans une démarche d'insertion, c'est pourquoi son suivi a été transféré au « 32 d'la rue » afin de l'accompagner, de le conseiller, de le rassurer et d'entreprendre des initiatives par le biais temps informels tel que les prestations de l'accueil de jour.

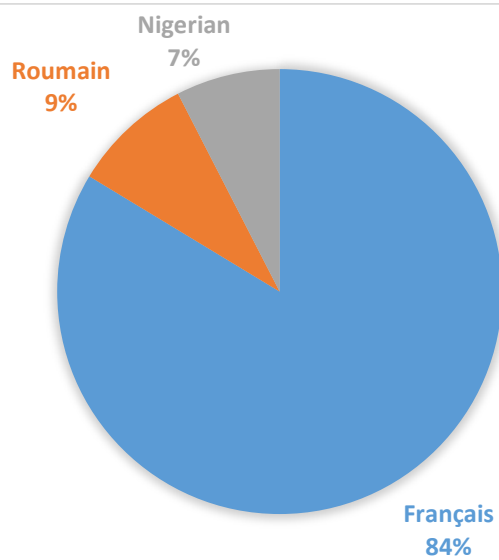
La halte de nuit a permis à monsieur de lui laisser le temps nécessaire pour être acteur de son projet d'insertion, et ainsi de faire des demandes auprès de ses travailleurs sociaux référents.

Appels 115

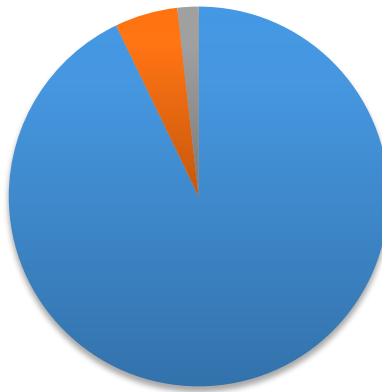
TYPE DE PUBLIC



Les 3 nationalités qui appellent en majorité



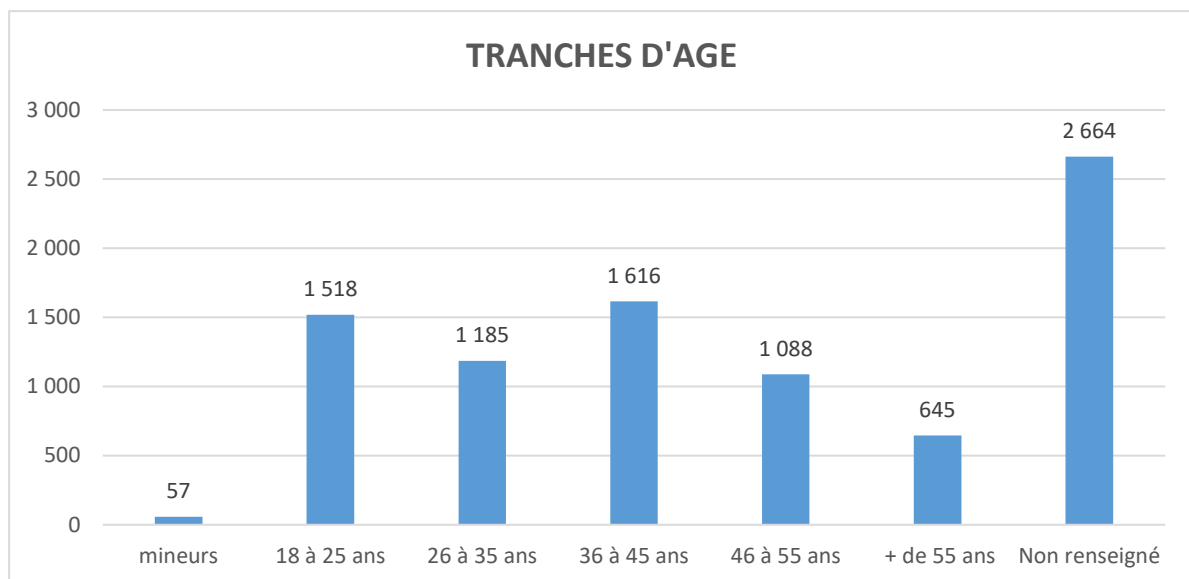
PRISE EN CHARGE PAR LE SAMU SOCIAL



■ NON ■ OUI ■ Non renseigné

	2017	2018
Typologie	Quantité	Quantité
H	7 966	6 217
F	883	821
C	754	1 007
C1E	122	99
C2E	185	81
C3E	106	118
C4E	84	29
C5E	10	25
C6+	9	8
H1E	14	5
H2E	7	5
H3E	3	4
H4E	1	0
F1E	60	127
F2E	39	52
F3E	19	25
F4E	14	17
F5E	4	9
F6+	1	0
Non renseigné	87	124
Total	10 368	8 773

	2017	2018
Motif	Quantité	Quantité
DA non hébergé	5 160	2 591
DA rupture d'hébergement	131	185
Errance hors 54	135	116
Rupture conjugale	58	109
Rupture d'hébergement	1 252	1 356
Rupture familiale/amicale	172	199
SDF	2 997	3 688
Sortie de prison	69	127
Sortie structure sociale	40	68
Sortie structure médicale	31	36
Victime de violence	23	35
Non renseigné	300	263
Total	10 368	8 773



	2017	2018
Origine	Quantité	Quantité
Lunévillois	33	50
Nancy métropole	10 013	8 270
Pays haut	134	188
Toulois	39	34
Val de Lorraine	54	80
Non renseigné	95	151
Total	10 368	8 773

	2017	2018
Identifiant	Quantité	Quantité
Association	52	113
Autre	517	111
Hôpitaux	56	163
Mairie	10	17
Particulier	2 002	1 785
Personne elle-même	7 364	6 186
Police	50	46
TS / service social	260	250
Non renseigné	57	102
Total	10 368	8 773

	2017	2018
Hébergement	Quantité	Quantité
41 rue de Malzéville	2 681	3 607
Camille Mathis	14	13
Clair Logis	5	3
CTH Faron	3 860	497
Marguerite Vallette	115	22
Saint Georges	2	0
Sauvoy nuit	195	225
Malquin		20
Michelet		21
Colombier		12
Non renseigné	3 496	4 353
Total	10 368	8 773

