

# CHRS DU VAL DE LORRAINE

**Aline MAITRESSE**

Directrice

**Estelle KREISCHER**

Cheffe de service

## MISSION

La finalité du service est de concourir à l'insertion, voire la réinsertion par le logement d'une population mal logée, possédant de faibles ressources, issue d'emplois ou de formations précaires en lui offrant la possibilité :

- d'accéder à un logement adapté le plus rapidement possible et dans les meilleures conditions,
- de servir d'intermédiaire temporaire en matière de locations d'appartements entre ces populations démunies et les organismes bailleurs.

Pour ce faire, le service :

- effectue un bilan de chaque situation à l'entrée,
- procède à l'admission en CHRS,
- relogé dans le cadre d'une sous location avec la possibilité de transfert de bail.

## FINANCEMENT

ÉTAT - Politique en faveur de l'inclusion sociale : CHRS.

Participation des usagers.

## CAPACITÉ

**35 places**

### Personnel social

Chef de service .....	0,50 ETP
Coordinatrice .....	0,50 ETP
Travailleurs sociaux .....	2,85 ETP

### Personnel administratif

Direction .....	0,10 ETP
Secrétaire .....	0,16 ETP
Agent administratif .....	0,80 ETP

## ▲ PUBLIC

**19 ménages logés sur l'année** dont :

- 5 couples avec enfants
- 6 isolés avec enfants
- 8 adultes seuls

**47 personnes** dont :

- 24 adultes
- 23 enfants

## ▲ ACTIVITÉ

Taux d'occupation : **75,91 %**

**9 698 journées réalisées**

## ▲ FLUX

**26 personnes admises**

**21 personnes sorties**

## ▲ ORIENTATIONS DES MÉNAGES À L'ISSUE DE LA PRISE EN CHARGE

Logement autonome .....	6 ménages
HU.....	1 ménage
Hébergement d'insertion .....	2 ménages
Foyer résidence .....	1 ménage
Modification composition familiale .....	2 ménages
Inconnu.....	0 ménage

---

**9 ménages présents au 31 décembre 2022,  
soit 20 personnes**

---



# ACCUEIL DE JOUR

## « 32 d'la rue »

### LA MISSION

Le « 32 rue Sainte Anne » est un lieu où est mise en œuvre 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, l'accès aux soins, au téléphone, à internet ;
- **La maraude** : pédestre en été et SAMU social en hiver avec véhicule adapté. Elle se rend à la rencontre des personnes en squat ou dans la rue ;
- **Les repas du soir** : prestation sur la période hivernale ;
- **La halte de nuit** : prestation sur la période estivale.

## 1. L'ACCUEIL DE JOUR

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

L'accueil de jour du 32 d'la rue est lieu de répit ouvert dans la journée à toute personne sans domicile fixe et rétives à fréquenter les institutions sociales.

Derrière la détresse sociale se cache une multiplicité de situations et d'histoires individuelles. Si le SDF iconique, sur un trottoir, subsiste, s'y ajoute une grande précarité moins visible : hommes et femmes de tous âges ou familles, en errance ou hébergées provisoirement par des tiers ou dans des lieux de mise à l'abris. Toutes ces personnes sont désignées par le terme de « Sans domicile fixe » (SDF)

L'accueil de jour s'inscrit dans le cadre des réponses à l'urgence et a ainsi comme premier objectif d'accueillir et de travailler à répondre aux besoins matériels des plus démunis.

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.

La politique d'accueil inconditionnel et à bas seuil d'exigence quant à l'investissement personnel des bénéficiaires prédomine au sein de l'accueil de jour.

Un certain nombre de prestations y sont proposées (café, collation, douche, échanges et lien social). Ceci permet 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 la création d'un lien et d'établir une relation de confiance qui est un préalable à la réalisation d'un accompagnement vers l'insertion.

En parallèle de ces mesures et selon le principe de l'accueil de jour, chaque personne arrivante a dû déclarer son identité ; nom ou surnom. Cette dernière étant 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 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 (interdiction de la violence, des propos à caractère raciste...), 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.

## 1.2 Les ouvertures

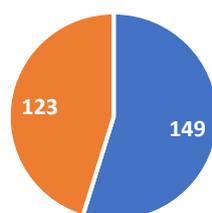
Au cours de l'année 2022, l'accueil de jour a ouvert durant **272** journées (certains jours, il a été ouvert matin et après-midi), soit un peu plus qu'en 2021 (**249**).

Les horaires d'ouverture de l'accueil de jour varient en fonction de la période.

- **En période hivernale**, l'accueil de jour est ouvert 7 jours sur 7 et propose 8 plages d'ouverture de 2h30 : 7 plages pour un accueil mixte et une plage spécialement dédiée à l'accueil des femmes.
- **En période estivale**, l'accueil de jour est ouvert du lundi au vendredi et propose 6 plages d'ouverture : 5 plages mixtes et une réservée exclusivement aux femmes.

Ceci explique donc la répartition inégale des moments d'ouverture et l'activité supérieure en hiver ; **149** ouvertures.

### Ouvertures accueil de jour



■ Période hivernale ■ Période estivale

### 1.3 La fréquentation

7241 passages ont été enregistrés sur cet exercice contre 5330 en 2021, soit une augmentation de 1891 passages en un an.



L'accueil de jour a donc connu une fréquentation moyenne de **27** personnes par jour en 2022, contre 21 l'année passée. En 2020, la moyenne était de 23 personnes par jour.

L'augmentation du nombre de passages trouve son explication par la levée progressive de toutes les restrictions liées au COVID 19. Ainsi, l'accueil de jour a retrouvé un fonctionnement identique à celui avant la pandémie et donc des affluences plus importantes.

### 1.4 Caractéristiques du public accueilli

#### 1.4.1 Répartition par sexe

**688** personnes différentes ont fréquenté l'accueil de jour en 2022 contre **568** en 2021. On constate donc une augmentation du nombre de personnes, qui trouve là aussi son explication sur le retour à un fonctionnement habituel.

2021			2022	
PERSONNES			PERSONNES	
<b>495</b>	87%	Hommes	<b>590</b>	85,7%
<b>73</b>	13%	Femmes	<b>98</b>	14,3%
<b>568</b>	100%	<b>Totaux</b>	<b>688</b>	100%

Comme sur les années précédentes, le public homme reste grandement majoritaire.

On note une augmentation du nombre de femmes présentes sur les temps d'accueil de jour.

Au-delà des évolutions générales constatées, ceci trouve aussi son explication dans la plage spécifique dédiée à leur accueil.

Le nombre de personnes présentes durant ces moments d'ouverture est beaucoup moins importants que lors des accueils de jour mixtes. L'équipe peut donc proposer un accueil et un accompagnement plus personnalisé qui peut être rassurant et réconfortant pour ce public. L'équipe est donc très attentive au maintien et au contenu de ce moment privilégié.

### 1.4.2 Répartition par âge

En termes d'âges et de vécus, le public fréquentant l'accueil de jour est assez hétéroclite.

La tranche d'âge 36-45 ans reste la plus représentée et correspond à un public aux habitudes de rue déjà ancrées.

2021			2022	
PERSONNES			PERSONNES	
0	0%	Mineurs	0	0%
81	14,3%	18 à 25 ans	38	5,5%
98	17,3%	26 à 35 ans	160	23,2%
163	28,7%	36 à 45 ans	275	40%
88	15,5%	46 à 55 ans	130	18,9%
30	5,3%	plus de 55 ans	61	8,9%
108	19%	Inconnus	24	3,5%
568	100%	Totaux	688	100

### 1.4.3 Les profils

Comme dit précédemment, l'accueil de jour est témoin d'une multiplicité de situations et d'histoires individuelles. Le public accueilli a évolué au cours des dernières années et le SDF iconique représenté par ceux que l'on surnommait les « clochards », a progressivement été rejoint par d'autres profils précaires beaucoup moins stigmatisés et visibles :

- Des jeunes individus ayant un vécu dans les dispositifs de protection de l'enfance mais livrés à eux même à leur majorité,
- Des personnes sortant d'incarcération mais sans solution d'hébergement à leur libération,
- Des personnes sans abri plus âgées, à la rue depuis plusieurs années, dans une attitude de refus ou de résignation,
- Des personnes inscrites dans des parcours ruptures car en échec sur les différents dispositifs d'urgence ou d'insertion existants,
- Des personnes présentant des conduites addictives importantes,
- Des ressortissants de l'Union Européenne sans ressources,
- Des personnes en demande d'asile ou issues de la demande d'asile, et déboutées de cette dernière,
- Des personnes en errance « psychiatrique.

Tous n'élaborent pas les mêmes projets en termes d'insertion sociale et d'avenir. Certains, se saisissent de l'accompagnement proposé au 32 d'la rue pour élaborer une projection, là ou d'autres, semblent renoncer et s'inscrire plus durablement dans la marginalité.

Majoritairement, les usagers n'ont plus aucun lien, subi ou choisi, avec leur cellule familiale.

Parfois, ils sont tenus à l'écart des hébergements en hôtels ou 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 donc en squat, dans leur véhicule et d'autres sont hébergés par des amis ou fréquentent les lieux de mise à l'abri.

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 d'errance.

## **1.5 Les prestations proposées**

L'accueil de jour est un lieu convivial et de proximité qui permet une mise à l'abri en journée, pour toutes les personnes en situation d'exclusion, d'errance, et de grande précarité.

Il propose des services élémentaires pour répondre aux besoins immédiats des personnes : se nourrir, se reposer, se laver... mais aussi la possibilité de rencontrer des professionnels pour dialoguer et envisager des solutions à leurs difficultés.

### **1.5.1 L'accueil**

La fonction d'accueil est la mission première de l'équipe éducative. Elle est primordiale car l'accueil de jour est tantôt la première porte franchie par le public et ainsi le moyen de créer un lien afin de prévenir une plus grande précarité, tantôt la dernière et donc la ressource ultime avant l'exclusion.

L'équipe, s'attelle donc à être accueillante, disponible et à l'écoute des demandes des personnes présentes en adoptant une posture à la fois bienveillante et rassurante.

### **1.5.2 La première évaluation**

Depuis la réforme du SIAO, et la remodelisations des dispositifs existants, l'accueil de jour absorbe le flux de personnes nouvellement à la rue ou en situation de grande précarité. Il est ainsi devenu le premier lieu d'accueil, de rencontre mais aussi d'évaluations. Celles-ci, sont menées lors des temps d'ouverture de l'accueil de jour et nécessitent la mise à disposition d'un professionnel.

Il s'agit de recueillir des informations concernant le parcours et les attentes de la personne, pour préconiser ensuite, une orientation vers le dispositif d'accompagnement adapté : SAM, CCAS, MDS... ou l'ouverture d'un accompagnement au sein de l'accueil de jour.

Compte tenu du nombre importants de personnes présentes sur l'accueil de jour, de l'animation et de l'agitation, elles ne peuvent être trop approfondies et restent succinctes.

Ceci est parfois frustrant et insatisfaisant, tant pour le public que pour les professionnels.

## 1.5.2 Les prestations alimentaires

L'accueil de jour propose une partie collective aménagée, de petites tables et de chaises, permettant aux personnes de s'y installer seule ou en groupe d'affinité.

Au-delà du fait de pouvoir se poser dans un lieu privilégié, les personnes bénéficient d'un accès à l'alimentation.

Un café, symbole de convivialité est ainsi proposé mais d'autres boissons ou denrées alimentaires issues de la banque alimentaire sont également à disposition. Ainsi, les bénéficiaires ont la possibilité de consommer des produits de façon immédiate ou de cuisiner, à l'aide d'une cuisinière électrique, sur inscription.

Cette année, le partenariat avec la banque alimentaire a permis de mettre à disposition des personnes 8872 kg de denrées.

## 1.5.3 Les prestations liées à l'hygiène

L'accueil de jour met à disposition des blocs sanitaires proposant des douches et toilettes, un accessible aux hommes, un aux femmes et un autre aux personnes à mobilité réduite.

Les bénéficiaires peuvent donc avoir accès à une douche ; l'équipe fournissant les produits d'hygiène, savon et shampoing, ainsi que les serviettes de toilettes.

Si certains, malgré les sollicitations des travailleurs sociaux ne souhaitent pas utiliser cette prestation, d'autres accordent de l'importance à leur apparence extérieure.

Dans ce sens, l'équipe tente d'apporter une prestation d'hygiène de qualité et met à disposition des usagers différents produits nécessaires : brosse à dents, dentifrice, rasoirs, mousse à raser.

Aussi, afin d'être au plus près des besoins du public, l'équipe bénéficie également du soutien d'une **coiffeuse** bénévole qui est intervenue **10 heures** sur l'ADJ à partir de fin 2002.

Enfin, par le biais de partenariats, le service est parfois destinataire de produits de cosmétiques ; crème pour les mains, crème pour le corps, maquillage, qui sont alors distribués aux désireux.

En 2022, **933 douches** ont été sollicitées.

L'accueil de jour dispose également d'une buanderie permettant l'accès à 2 machines à laver et 2 sèches linge.

Les usagers peuvent donc laver leur linge et le récupérer sec en fin d'ouverture d'accueil de jour.

En 2002, **150 lavages** et séchages ont été effectués.

Dans le processus de restauration de l'image de soi et de confiance en soi, la dimension de l'hygiène et du corps, est une étape importante. C'est la raison pour laquelle l'équipe est attentive aux demandes des personnes.

## 1.5.4 Le service de bagagerie

Un service de bagagerie est proposé aux usagers domiciliés (30 casiers individuels fermés à clé). Les personnes peuvent y déposer leurs affaires personnelles afin de ne pas s'encombrer dans leurs déplacements en ville mais aussi pour prévenir les risques d'agressions dans la rue.

### **1.5.5 Le vestiaire de secours**

Un vestiaire de secours est également à disposition des usagers dans le besoin. Majoritairement alimenté par des dons de particulier, il est aussi fourni grâce à des dons d'association. Ainsi, pour exemple le ROTARY CLUB a offert, en 2022, comme les années précédentes, des polaires à destination du public à la rue.

Le service complète aussi les stocks, en achetant notamment des sous-vêtements, trop rares dans les dons reçus.

Ce vestiaire doit répondre à des demandes uniquement urgentes et n'a pas vocation à être une friperie pour les usagers.

Un travail de lien est donc fait avec les associations partenaires qui pourraient répondre à ces besoins vestimentaires de complément, moins urgents.

Ce vestiaire contient également des couvertures données par l'association SUREVIE et des sacs de couchage achetés par le service.

### **1.5.6 La domiciliation postale**

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.

Durant l'année 2022, **159** personnes ont été domiciliées par le 32 d'la Rue Sainte Anne et **47** domiciliations ont pris fin.

### **1.5.7 La domiciliation bancaire**

Parfois, les usagers sollicitent une domiciliation bancaire et demandent à ce que la structure perçoive directement leurs allocations (RSA, AAH, ARE). Les raisons peuvent être multiples mais sont souvent liées à la complexité rencontrée pour ouvrir un compte dans un établissement bancaire. Les ressources sont alors versées sur un compte ARS ouvert au nom des personnes et leur sont remises dans une dimension éducative.

### 1.5.8 L'accompagnement vers le soin

L'équipe observe et repère quotidiennement auprès du public connu du service, différents besoins autour de la santé notamment dans les comportements ou conduites dites à risques liés aux consommations, dans les conditions de vie à la rue ... Pour beaucoup d'entre eux, la notion de santé et le rapport à l'hygiène sont éclipsés par la notion de survie.

Représentant un axe de travail éducatif important, il apparaît primordial à l'équipe du 32 de développer des actions d'accompagnement vers le soin.

**Médecin du monde** : Dans ce sens, un partenariat avec Médecins du monde a été mis en place et a permis, en 2022, d'ouvrir une plage de consultation, chaque mardi, dans les locaux de l'accueil de jour, durant les horaires d'ouverture. Le public a ainsi pu bénéficier d'une première écoute spécialisée pour ses problématiques de santé mais aussi de soins et de prescriptions basiques. Ensuite, avec l'accord de la personne, un lien est fait avec l'équipe pour une éventuelle orientation vers un partenaire médical extérieur.

Médecins du monde est également soutien lors de l'établissement de certificat médicaux pour justifier l'orientation et la prise en charge, de personnes, dans des dispositifs spécifiques tels que les Lits Halte Soins Santé.

**Réseau Solène** : Par le biais du réseau Solène, des permanences pré-ophtalmologiques ont pu se tenir dans les locaux de l'accueil de jour, durant l'année 2022. Ainsi, des personnes ont pu passer des bilans afin de déterminer leurs besoins liés à cette problématique.

**Shiatsu** : Grâce à l'intervention d'une bénévole, le 32 d'la rue a également pu proposer des séances de Shiatsu durant l'année 2022. Cette technique de soin japonaise, utilise les manipulations et les pressions avec les doigts afin de tonifier et de détendre le corps. Appréciée de certains, le Shiatsu peut constituer une première étape vers la réappropriation de son corps et vers un processus de soin. La personne bénévole est ainsi intervenue **38h** sur l'accueil de jour, en 2022.

**CAARUD** : par ailleurs, l'accueil de jour reste en liens très étroits avec le CAARUD l'Echange, qui peut être sollicité dans sa spécificité mais qui peut également être ressource dans certaines situations connues et communes. Des temps de synthèse sont parfois organisés en collaboration notamment autour de situations complexes et préoccupantes.

### 1.6 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 aussi prétextes à l'échange et à la rencontre qui peuvent ensuite découler sur l'ouverture d'un accompagnement proposé par l'équipe éducative.

Cet accompagnement se veut axer 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.

Il n'est pas systématique à toutes les personnes qui fréquentent l'accueil de jour et débute après évaluation et validation collective de la situation.

Si l'ouverture de l'accompagnement n'est pas décidée, la personne est systématiquement réorientée vers un autre dispositif.

## 1.6.1 L'accompagnement individuel

### A. Ses contours

**La temporalité :** Le travail d'accompagnement s'inscrit dans la temporalité des personnes et non de l'institution afin de ne pas créer de défiance ou de rupture.

**L'adaptabilité :**

- L'accompagnement est individualisé, en lien avec les particularités du public ;
- Il est adapté aux capacités de la personne pour fixer les objectifs, avec la bonne temporalité ;
- Il s'adapte à la demande tout en remettant la personne face à la réalité de sa situation ;
- Il aide à prioriser les objectifs pour aboutir à un projet qui tient sur le long terme.

### B. L'organisation dans l'équipe

- **La référence :** L'accompagnement peut être assuré seul ou en binôme selon la complexité de la situation ou la composition du ménage.
- **Les renforts hivernaux :** Ils réalisent aussi des accompagnements. Le binôme offre ainsi la possibilité d'une continuité de prise en charge lors du départ du renfort, en fin d'hiver.
- **La connaissance collective :** même si 1 seul référent ou un binôme est désigné, toute l'équipe connaît les situations ce qui permet d'ajuster l'accompagnement et le référencement lors de départ du TS référent
- **Les repères :** tout au long de l'accompagnement, les TS sont des personnes repères pour le public comme pour les partenaires, en cas de difficulté mais aussi de « réussites ».

### C. Les missions de l'accompagnement :

- Maintien et accès aux droits ;
- Accès à l'information et à la citoyenneté ;
- Lien avec la parentalité et la famille ;
- Lien avec la justice ;
- Restauration de l'image de soi ;
- Accès aux soins physiques et mentaux ;
- Accès au compte bancaire ;
- Favoriser l'autonomie ;
- Accès à l'hébergement/logement ;
- Accès au courrier/domiciliation ;
- Accompagnement vers l'emploi / l'insertion professionnelle / le bénévolat ;
- Accompagnement physique dans les démarches.

### D. La fin de l'accompagnement

- **Départ volontaire :** Il peut être clôturé si la personne réalise un départ volontaire, ne donne pas de nouvelle pendant plusieurs semaines ou si, par exemple, elle est incarcérée pour une longue peine ;
- **Fin de domiciliation :** L'accompagnement peut être clôturé si la domiciliation a expiré ;

- **Orientation dans une autre structure** : L'accompagnement s'arrête de manière progressive en cas de prise en charge dans un autre service des dispositifs AHI. Dans certaines situations, s'il prend fin suite à une orientation, les personnes restent autorisées à se présenter occasionnellement sur les temps d'accueil de jour, afin de ne pas rompre le lien trop brutalement. La fréquence et la temporalité sont alors déterminées par l'équipe.
- **L'entrée en logement** : l'accompagnement peut également prendre fin si la personne rentre en logement.

En 2022, comme les années précédentes, une partie de notre public a rencontré des difficultés pour accéder aux dispositifs d'accueil d'urgence ou d'insertion :

- Complexité de prise en charge des profils non stabilisés psychiquement et pouvant être instables et ingérables sur une collectivité,
- Problématique de consommations et déviances associées, inadaptées à certaines structures,
- Présence d'animaux non autorisés sur la majeure partie des structures existantes,
- Parcours de ruptures institutionnelles pour certaines personnes, connues de toutes les structures devenues réticentes à s'engager dans une nouvelle prise en charge.

En 2022, **139** accompagnements ont été actifs sur le 32 d'la rue, **35** ont été ouverts et **47** clôturés

Fin d'accompagnement et 2022	
Départ volontaire	9
Réorientation autre dispositifs AHI	21
Accès au logement	9
Décès	5
Incarcération	1
Non-adhésion à l'accompagnement	1
Exclusion	1
<b>Totaux</b>	<b>47</b>

Les fins d'accompagnement en 2022 ont majoritairement trouvé une issue positive. Ainsi, sur les 47 ménages, 30 ont été orientés en structure de stabilisation, d'insertion, ou en logement.

9 ménages ont fait le choix d'arrêter volontairement leur prise en charge. Certains notamment ont quitté la ville pour tenter un nouveau départ dans un autre secteur.

Enfin, l'année 2022 aura été marquée par le décès de 5 personnes. Les conditions de vie très précaires et les consommations parfois associées sont, pour la plupart, les causes explicatives.

### 1.6.2 L'accompagnement collectif (Via les actions collectives)

En collaboration avec les personnes accompagnées par le service, l'équipe du « 32 d'la rue » organise des actions collectives. En 2022, celles-ci ont eu lieu **2 fois par mois** lors de la période estivale. En période hivernale des temps collectifs ont été planifiés à hauteur d'une fois par mois mais n'ont pas pu se mettre en place.

Les objectifs des actions collectives sont les suivants :

- Rompre avec le quotidien de la rue,
- Créer du lien et/ou renforcer le lien avec les membres de l'équipe,
- Créer une dynamique de groupe.

En 2022 : 27 personnes différentes accompagnées par le service ont participé à ces temps collectifs. En moyenne, les groupes étaient constitués de 5 personnes.

Le point d'orgue de cette année 2022 aura été un séjour organisé par l'équipe éducative, en Moselle, à la frontière allemande. Basé dans un camping durant 3 jours, le groupe a ainsi pu visiter une usine allemande, mais aussi partager des temps conviviaux autour, par exemple, de parties de bowling. Tant que possible, l'équipe se saisit des propositions des usagers et tentent de les concrétiser.

## **1.7. L'organisation du service**

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

### **Le matin :**

Un travailleur social de Jour est chargé, tout au long de la journée, de coordonner les observations, les signalements, les demandes. 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 peuvent être mises à l'abri en appelant le 115.

L'accueil de jour mixte est ouvert et assuré par un minimum de trois travailleurs sociaux.

L'accueil femme qui peut être encadré par deux travailleurs sociaux.

### **L'après-midi :**

L'accueil de jour est également ouvert, selon les modalités évoquées plus haut.

Les réunions d'équipe ont lieu le mercredi après-midi. Des synthèses ont également lieu, une fois par mois, afin de permettre de mieux comprendre les personnes accompagnées et de pouvoir leur proposer un accompagnement pertinent et adapté.

### **En soirée :**

Dans le cadre du SAMU social, un binôme de deux travailleurs sociaux effectue les maraudes : tous les soirs, week-ends compris, **de 18 heures 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 ».

### **Le reste de l'année, de mai 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, 1 maraude le jeudi matin et 1 maraude le lundi après-midi, le plus souvent à pied ;
- l'accueil de jour est ouvert au public trois matinées et deux après-midis ;
- en été, un programme d'activités de plein air est construit selon les « attentes » du collectif d'usagers (pour plus de détails, voir en annexe le rapport sur les activités collectives mises en place).

## 2. LE SAMU SOCIAL

Les maraudes du Samu social sont le premier maillon du dispositif de veille sociale. Tout au long de l'année, et plus particulièrement durant l'hiver, l'équipe mobile composée de professionnels du « 32 d'la rue » joue un rôle primordial en allant à la rencontre des personnes à la rue pour leur apporter une écoute, une aide de premier secours et pouvoir amorcer un parcours d'insertion.

La persistance et la diversification des phénomènes de pauvreté ont rendu indispensable « l'aller vers » qui constitue l'essence des maraudes notamment pour les plus désocialisés ne sollicitant plus le droit commun. Elles agissent de façon complémentaire à l'accueil de jour, afin d'orienter les personnes sans domicile vers la réponse la mieux adaptée en fonction de leur situation.



### 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 :

- Participer à la mission d'observatoire des phénomènes d'errance sur l'agglomération nancéienne ;
- 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, ...
- Remplir 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.

La **période hivernale** (1er novembre au 31 mars) est évidemment la plus sensible. Le service est ainsi assuré de **18 à 23 heures du lundi au dimanche**, et ce depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2016. Une maraude de jour a également été programmée durant la fin d'année 2022 mais a difficilement pu être tenue du fait

de la mobilisation des travailleurs sociaux à d'autres besoins.

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 travailleurs sociaux les prolongent au vu du nombre important d'interventions à effectuer.

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 des Repas Du Soir 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'usager accepte la présence (tente, squat, parking). Ils assurent également un travail d'exploration en repérant les traces de squat.

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

Lors de la **période estivale**, en 2022, le nombre de sorties est plus faible et s'organise en soirée mais également en journée, du lundi au vendredi. Il s'agit là d'assurer une veille sociale.

Les maraudes consistent à répondre aux signalements de personnes en détresse, mais aussi à aller à la rencontre des personnes connues du 32 sur leurs lieux d'activité (manche) ou d'habitat, et à réorienter vers le service le plus adapté (services hospitaliers, le plus souvent vers les SAO et les prestations du 32). La maraude permet également l'exploration de la ville à la découverte de nouveaux lieux de squats.

La mission de veille sociale amène les maraudeurs à créer des liens avec des personnes qui ne se rendent pas dans les services sociaux. L'objectif est alors de prendre de leurs nouvelles, recueillir leurs besoins, leurs souhaits, faire émerger leurs demandes et ainsi favoriser la mise en place d'un accompagnement social. Ce travail peut durer plusieurs mois ou plusieurs années.

## 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

	2021	2022
Sorties SAMU social sur l'année	236	195
Sorties SAMU social en période hivernale	145	148
Personnes différentes rencontrées		547
Contacts de l'année (ce sont les personnes localisées ou rencontrées par l'équipe du SAMU social en maraude)	3456	3712
Nombres d'entretiens menés	1918	1696
Contacts en période hivernale	2295	2929
Nombres d'entretiens menés en période hivernale	1305	1340

Le nombre de maraudes effectuées par le SAMU SOCIAL a donc été moins important en 2022. Ceci s'explique par le retour à la normale des activités, là où les restrictions encore présentes en 2021 devaient favoriser l'aller vers et non l'accueil en structure.

Cela étant, plus de contacts ont été noués en 2022 et plus d'entretiens ont été menés.

### 2.3 Les entretiens individualisés

En 2022, **1 696 entretiens** ont été réalisés et ont concerné des échanges afin :

- De créer ou maintenir un lien ;
- Inciter les personnes rencontrées à fréquenter l'accueil de jour ;
- Rappeler aux personnes des démarches à effectuer ;
- Les mobiliser à contacter le 115 pour une mise à l'abri ou à trouver une solution pour un hébergement.

### 2.4 Les mises à l'abri

La réorganisation du 115 courant 2021, a permis de donner une autre dimension aux maraudes du SAMU SOCIAL.

En effet, depuis cette date, le 115 gère l'orientation sur les places de mise à l'abri, en autonomie, là où avant ce travail se faisait en lien avec l'équipe de maraude.

Seules 2 places de mise à l'abri, sur le site du 41 rue de Malzéville, sont aujourd'hui à disposition de l'équipe du SAMU en hiver, qui, lors d'une maraude, peut décider, en lien avec le 115, d'orienter un ménage sur ces places.

Ceci permet à l'équipe de maraudeurs d'être détachée de la prise de décision et ainsi de ne pas subir les conséquences d'un refus de mise à l'abri qu'elle déciderait.

Aussi, cela a offert au Samu Social la possibilité de consacrer plus de temps à chaque personne rencontrée et ainsi renforcer sa mission de veille sociale.

En 2022, **74** mises à l'abri ont été sollicitées par l'équipe de maraude.

### 2.5 Le secours alimentaire

Lors de son départ en maraude, l'équipe emporte 5 colis de secours alimentaires qu'elle prépare préalablement. Ceci permet, de dépanner, à la marge, des personnes qui seraient dans le besoin.

En complément de ces colis, l'équipe récupère également le surplus de repas non distribués aux repas du soir.

L'objectif, n'est pas de faire une maraude de distribution alimentaire mais bien de répondre, à des besoins exprimés par les personnes rencontrées.

Aussi, pour chaque maraude, l'équipe dispose de café, d'eau chaude et de soupe, pour permettre l'accès à une boisson chaude réchauffante mais qui peut également être support à la relation.

## 2.6 Le public rencontré

Comme sur l'accueil de jour, le public majoritairement rencontré durant les maraudes est un public homme.

La proportion de femmes vues ou rencontrées est de **30,20%** du public, soit quasiment un tiers. (**165 femmes pour 547 personnes**)

Les temps de rencontres ou d'entrevues avec ces femmes sont sensiblement les mêmes durant l'année puisqu'elles constituent environ **21%** de l'activité de maraude quel que soit la saison.

L'équipe pense que les maraudes de soirée ne facilitent pas la rencontre de ce public féminin et c'est la raison pour laquelle elle souhaite renforcer les maraudes en journée, hiver comme été.

PERIODE ESTIVALE					PERIODE HIVERNALE						
ENTREVUES			RENCONTRES		Totaux personnes		ENTREVUES			RENCONTRES	
<b>281</b>	79%	Hommes	<b>337</b>	79%	<b>382</b>	<b>70%</b>	<b>1045</b>	78%	Hommes	<b>1255</b>	79%
<b>75</b>	21%	Femmes	<b>90</b>	21%	<b>165</b>	<b>30%</b>	<b>295</b>	22%	Femmes	<b>334</b>	21%
<b>356</b>	100%	<b>Totaux</b>	<b>427</b>	100%	<b>547</b>	<b>100%</b>	<b>1340</b>	100%	<b>Totaux</b>	<b>1589</b>	100%

### 3. Les repas du soir

Durant la **période hivernale**, un dispositif de distribution de repas est mis en place par l'association afin de permettre au public majeur sans abris de bénéficier d'un repas chaud.

Il est coordonné par un professionnel de l'ARS et permet aux personnes qui le souhaitent de se présenter du lundi au vendredi, hors jours fériés, entre 18h30 et 20h30 pour prendre un repas dans une salle chauffée ou prendre un repas à emporter.

Le repas préparé par une cuisine de collectivité associative, Saveurs Maisons, se compose comme suit : Une soupe, un plat, un fromage et un dessert.

Il est servi par 3 associations caritatives qui se sont investies **1446h** en 2022, selon une organisation établie en début de période :

Lundi, mercredi, vendredi : Les Restos du cœur

Mardi : La Banque Alimentaire

Jeudi : Le Secours Catholique

Suite au COVID-19 une jauge de 15 personnes assises avait été mise en place, afin d'éviter les risques sanitaires. Si les restrictions ont été levées, la jauge est restée active, à la demande des usagers, et ce notamment pour leur permettre de manger dans un endroit calme, sans trop de monde.

De ce fait, un système de roulement s'est installé et a pu être régulé par le travailleur social coordinateur du site, soutenu par un agent de sécurité de la société Pégase.



En 2022, **4104 repas** ont été distribués, entre le **1<sup>er</sup> janvier et le 31 mars**, et entre le **2 novembre et le 31 décembre**, soit **1425 repas** de plus qu'en 2021 (2679).

REPAS		
	2022	2021
Sur place	1954	573
A emporter	2150	2106
<b>Totaux</b>	<b>4104</b>	<b>2679</b>

La formule en emporter a été majoritairement utilisée ; **2150** repas emportés contre **1954** sur place. Ceci peut trouver plusieurs explications, notamment dans le fait que certaines personnes ne veulent pas manger dans un espace collectif réglementé où elles pourraient subir la présence d'autres usagers ou alors qu'elles veulent rejoindre leur lieu de squat pas trop tardivement.

REPARTITION		
Hommes	Femmes	Totaux
383	69	452
84,73%	15,27%	100%

**452 personnes** ont été concernées par cette distribution et parmi elles, **69 femmes**, soit **15,27%** du public. Nous sommes là dans les mêmes proportions que sur l'accueil de jour.

Les personnes présentes sont accueillies sans autres conditions que celles d'être sans abris et majeures.

Pour certaines, elles sont connues des dispositifs de veille sociale qu'elles fréquentent également.

Pour d'autres, le lien avec les autres dispositifs n'existe peu ou pas, et les repas du soir sont la seule prestation sollicitée.

Au-delà de sa fonction de coordination, le travailleur social présent a ainsi exercé des missions d'accueil, d'information et d'orientation.

Il est à noter que le professionnel partage son temps de travail hebdomadaire entre le site des repas du soir et l'accueil de jour. Ceci lui permet d'avoir une connaissance du public, mais également des dispositifs existants. Il a donc un rôle primordial et représente un maillon important auprès duquel les usagers peuvent trouver réponse à leurs besoins et demandes.

Ce moment de distribution de repas a permis de créer des moments conviviaux, parfois supports pour rompre l'isolement.

La bienveillance et la générosité des bénévoles d'association ont aussi joué un rôle important dans cet objectif.

Il est à noter que le site a été exceptionnellement ouvert cette année pour le soir du 24 décembre, un samedi. Des repas améliorés ont été commandés et le service a été réalisé par une autre association caritative, l'Ordre de Malte, qui a aussi proposé des animations.

**62 personnes** ont ainsi partagé le repas du Réveillon de Noël ce soir-là.

Aussi, Médecin du Monde, lors de sa maraude du mercredi soir, se présente systématiquement sur le site des repas du soir. Ceci a offert la possibilité aux désireux de bénéficier d'une consultation médicale et de faire un premier lien avec le soin.

Enfin, il convient aussi de préciser que lorsque le nombre de repas commandé est supérieur au nombre de repas distribué, la professionnelle sur site, alerte l'équipe de maraude qui vient alors récupérer le surplus et peut ainsi procéder à une distribution lors de la maraude.

## 4. Mise à l'abri hivernale

### 4.1 La mise à l'abri du 41

Afin de répondre au besoin accru de mise à l'abri en période hivernale, le 41 rue de Malzéville, proposant 21 places pour 17 chambres a été largement sollicité. Ce site permet de prendre en charge des isolés, des couples, des personnes avec des animaux dans des chambres qui sont dédiées.

Durant la période hivernale, le site est ouvert tous les soirs, de 19h à 9h et des agents de sécurité veillent à son organisation et sa tranquillité.

Sur les 21 places, 19 sont accessibles par le 115 et 2 sont réservées à l'équipe du SAMU SOCIAL pour mobilisation potentielle durant la maraude, en lien avec le 115.

En cas de non présentation d'un usager orienté, et de non sollicitation de ses places par l'équipe du SAMU, les places libres peuvent être réattribuées.

Le site est mixte et permet l'accueil d'animaux.

#### **Données d'activité du 41 sur l'année 2022 :**

<b>MAA 41 du 01.01.22 au 04.04.22</b>				
	<b>NB hbgt</b>	<b>NB personne</b>	<b>Répartition</b>	<b>Moyenne</b>
<b>Homme</b>	1314	143	83,20%	9,18
<b>Femme</b>	354	29	16,80%	12,2
<b>Totaux</b>	<b>1668</b>	<b>172</b>	<b>100</b>	<b>9,69</b>

<b>MAA 41 du 31.10.22 au 31.12.22</b>				
	<b>NB hbgt</b>	<b>NB personne</b>	<b>Répartition</b>	<b>Moyenne</b>
<b>Homme</b>	937	114	83,20%	8,22
<b>Femme</b>	224	25	16,80%	8,96
<b>Totaux</b>	<b>1161</b>	<b>139</b>	<b>100</b>	<b>8,35</b>

Sur l'année 2022, le dispositif a donc permis de pourvoir **2829** demandes d'hébergement. Cela représente donc un taux d'occupation proche des **86,91%** sur cette période. En 2021, le taux d'occupation était de **69,78%**.

La moyenne de nuits passées sur site est de **9,1** nuits. Si certaines personnes ont été de passage pour une ou 2 nuits, d'autres y ont trouvé abri pendant plusieurs semaines, de façon perlée dans l'année.

Enfin, le 41 a accueilli majoritairement des hommes en 2022, avec une fréquentation de **69,15%**. La part de femme présente aura donc été de **30,75%** soit supérieure de 11% par rapport à 2021.

Ceci s'explique notamment par le fait que l'autre lieu de mise à l'abri 115 mis à disposition en 2022, soit exclusivement réservé aux hommes, là où en 2021, le lieu choisi était mixte.

## **4.2 La mise à l'abri des repas du soir**

Pour répondre aux besoins de MAA, un dortoir a été ouvert courant 2021 dans une pièce adjacente à la salle de distribution des repas du soir.

L'ouverture s'est maintenue en 2022, avec 6 places à disposition du 115 entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 4 avril et 10 places entre le 12 et le 31 décembre.

Compte tenu de l'aménagement des lieux, il a été convenu qu'il serait dédié à l'accueil d'hommes isolés, sans animaux.

L'accueil s'est effectué après la distribution des repas, à partir de 20h45 et la surveillance du site a été assurée par un agent de sécurité Pegase.

**Données d'activité de la mise à l'abri des repas du soir sur l'année 2022 (du 1er janvier au 4 avril et du 31 octobre au 31 décembre) :**

MAA RDS du 31.10.22 au 31.12.22			
	NB hbgt	Nb personnes	Moyenne
Homme	160	41	3,90
Femme	0	0	0
<b>Totaux</b>	<b>160</b>	<b>41</b>	<b>3,90</b>

MAA RDS du 01.01.22 au 04.04.22			
	NB hbgt	Nb personnes	Moyenne
Homme	462	92	5,02
Femme	0	0	0
<b>Totaux</b>	<b>462</b>	<b>92</b>	<b>5,02</b>

Durant 2022, le site de MAA des repas du soir a donc permis de répondre à **622** demandes d'hébergement.

Cela représente donc un taux d'occupation de **83,15%** sur cette période. En 2021, le taux d'occupation était proche puisque de **81,2%**.

Pour l'ensemble des dispositifs de MAA ont noté une augmentation des fréquentations durant cette année 2022.

Cette tendance sera à mettre en lien avec les données du 115, concernant les appels et les demandes du public.

## 5. La halte de nuit

### 5.1 Le projet social de 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 sur le site de mise à l'abri du 41 - du 03/07/17 au 13/10/17.

Un travail de réflexion, mené avec l'équipe du 32 et 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 droit commun n'ont pas, ce jour-là, une possibilité d'accueil en structure d'hébergement d'urgence. Elle s'adresse à des personnes : majeures, isolées (le couple est intégré dans cette définition des accueillis).

Depuis la naissance du projet, la halte de nuit a évolué et notamment dans ses modalités et capacité d'accueil.

Elle permet aujourd'hui, d'accueillir 17 ménages à la nuitée ; personnes seules ou couples et les orientations se font également par le biais du 115.

Aussi, dans son format, depuis 2021, la halte de nuit propose à des personnes de passer sur le site, pour boire un café, prendre une douche mais sans accéder à une chambre et ce jusqu'à 21h.

A la différence de l'hiver, un travailleur social est présent sur la structure, en début de soirée, de 17h à 22h.

Il a notamment pour mission de réguler les allers-venues de ces personnes de passage sur le site et de les accompagner en fonction de leurs demandes.

Il travaille en lien avec l'agent de sécurité présent sur site et avec le 115.

Ainsi, à 21h, si des personnes orientées par le 115 ne se sont pas présentées, le travailleur social, accompagne le 115 pour réattribuer ces places, à des personnes présentes sur le site mais normalement de passage.

Ceci concourt donc à ne pas laisser de places vacantes.

Le projet est un accueil bas seuil avec des prestations bas seuil : arrivée à l'heure de son choix, entre 18h30 et 21h, pour la durée dont on a besoin, et avoir la 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, se reposer dans deux salles de repos aménagées pour les personnes de passage.

## 5.2 L'activité de la halte de nuit

### 5.2.1 Les personnes de passage

La Halte de nuit a été ouverte durant **182 soirées** d'avril à octobre 2022 soit **23** soirées de plus qu'en 2021.

	2022	2021
<b>Nombre de nuits d'ouverture</b>	182	159
<b>Nombre de passages</b>	425	206

Le nombre de personnes de passage sur le site a plus que doublé par rapport à 2021, **425** passages 2022 contre **206**, en 2021.

Cela signifie que cette modalité d'accueil répond à un besoin du public de plus en plus nombreux.

En 2022, ce nombre de passage a aussi connu une augmentation accrue durant la période d'ouverture, notamment, entre mai, **66 passages**, et septembre, **142**.

Les usagers se sont donc pleinement appropriés le dispositif.

PASSAGES	
Avril	3
Mai	66
Juin	78
Juillet	84
Août	118
Septembre	142
Octobre (du 01 au 16)	79
<b>Totaux</b>	<b>425</b>

Deux travailleuses sociales ont été recrutées pour assurer la gestion de la halte de nuit et travaillaient, certains soirs toutes les deux ensemble, et d'autres, seule ; en présence d'un agent de sécurité.

Au-delà de leur mission d'accueil et de gestion du site, elles ont réalisé de nombreux entretiens, notamment de premiers accueils et ont favorisé à orienter les personnes vers les dispositifs de droit commun existants.

Aussi, elles ont su créer une dynamique collective et proposer des moments conviviaux aux personnes présentes.

C'est ainsi, que durant la période d'ouverture en 2022, plusieurs repas collectifs ont été organisés par les deux professionnels, avec, en amont, des échanges avec les personnes pour établir le menu, faire les courses, préparer le repas.

Ceci a permis, pour certains, de créer un lien avec l'équipe, pour d'autres, de le consolider.

La pertinence de cette présence éducative réside également dans le fait que les deux travailleuses sociales présentes sur la halte de nuit, partagent leur temps de travail hebdomadaire avec des temps de présence sur l'accueil de jour.

Elles ont donc pu rencontrer des personnes sur la halte de nuit et les retrouver sur l'accueil de jour. Cela a permis un rapprochement avec l'équipe du 32 et parfois, la création d'un lien débouchant sur un accompagnement.

### 5.2.2 La mise à l'abri

Au-delà de la fonction « passage », la halte de nuit est également un lieu de mise à l'abri mettant à disposition 17 chambres, à la nuitée.

Hébergement Halte de Nuit 2022				
	NB Hbgt	NB personne	Répartition	Moyenne de nuits
<b>Homme</b>	2405	158	80,4%	15,22
<b>Femme</b>	587	30	19,6%	19,56
<b>Totaux</b>	<b>2992</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>	<b>15,91</b>
<b>Animaux</b>	240			

En 2022, **2992** nuitées ont été réalisées, soit **618** de plus qu'en 2021. La forte présence des personnes de passage et la régulation à 21h avec le 115 ont ainsi permis de ne pas laisser de chambre inoccupée.

La proportion de femme hébergées durant la période estivale 2022, a été de **19,6%** donc inférieure à celle d'hiver.

Plusieurs hypothèses émergent, notamment la particularité du lieu et le fait, qu'en hiver, les femmes s'en saisissent pour répondre à un besoin de mise à l'abri lié au froid, là où en été elles préfèrent leur mode d'hébergement alternatif ; tente, squat, hébergement tiers...

Enfin, le nombre moyen de nuits passées au sein de la halte de nuit, est bien plus important qu'en hiver et ceci s'explique par le fait que le turnover y est moins important, car moins de personnes sollicitent le 115 durant cette période.

## **Conclusion et perspectives :**

L'année 2022 aura marqué un retour aux niveaux de fréquentations des dispositifs de veille sociale similaires à ceux connus avant la crise du COVID.

Ce retour à la normale s'est accompagné de grosses modifications au sein de l'équipe du 32 d'la rue. 2021 laissait entrevoir la création d'un dispositif de logement d'abord et d'un village de l'insertion, pour 2022. Si ces deux dispositifs ont effectivement vu le jour début 2022, leur naissance a eu des conséquences directes pour l'équipe, puisque ces deux missions sont passées sous la chefferie de service des dispositifs de veille sociale mais aussi car l'un des membres de l'équipe en est devenu le coordinateur en février 2022.

La suite de l'année aura ensuite vu le départ d'une travailleuse sociale expérimentée, de la secrétaire de l'équipe, de la chef de service mais aussi de la directrice de pôle.

Cette instabilité n'est pas restée sans impact puisque l'équipe a dû composer avec un étayage collectif et hiérarchique limité, dans un contexte de repopulation de ses dispositifs.

Mais là où nous pouvions attendre des effritements, l'équipe a su finalement tirer profit de cette période, en se solidarisant encore un peu plus et se soutenant mutuellement.

Cela lui a permis de maintenir son engagement auprès des publics et de remplir l'ensemble de ses missions.

Progressivement, l'équipe s'est remodelée, avec le remplacement des salariés partis, et l'arrivée d'un nouveau chef de service en septembre 2022.

Il a alors fallu trouver des marques collectives, consolider les acquis et poser les fondations de cette nouvelle équipe.

2023, marquera l'arrivée d'un nouveau directeur de pôle et permettra ainsi de retrouver une stabilité.

Dans ce contexte, le public a été de plus en plus nombreux, notamment sur les temps d'ouverture d'accueil de jour.

De nouvelles personnes ont franchi la porte du 32 d'la rue, les besoins et les demandes se sont multipliées et les prestations fournies n'ont cessé d'augmenter.

A cela, l'équipe a tenté d'apporter des réponses de qualité, soit en utilisant l'existant, soit en mobilisant l'ensemble des leviers dont elle dispose. Mais malgré cet investissement, elle exprime le besoin

d'améliorer les prestations proposées et les réponses apportées.

Le premier accueil des nouveaux arrivants matérialise notamment ce besoin. Le temps alloué aux premières évaluations durant l'ouverture des accueils de jour, n'est pas suffisant et marque une frustration pour le public dès le début des prises en charge. Le SIAO remet la compétence de ces évaluations flash entre les mains des dispositifs de premier accueil dont l'accueil de jour.

2023, devra donc nous permettre de réfléchir collectivement, à comment permettre l'exercice de cette mission, dans des conditions adaptées au public et satisfaisantes pour lui. Il ne s'agirait pas minorer l'enjeu de l'accueil de ceux qui franchissent leur première porte et d'autres, leur dernière.

L'accueil de jour est un lieu d'accueil inconditionnel où différents profils de personnes et leurs problématiques s'entremêlent, ne contribuant pas toujours à installer un climat sain et léger.

2022 aura été témoin de ces difficultés et notamment de la tendance d'une fréquentation importante de personnes présentant des difficultés psychiques, insécurisantes pour elle et ceux qui les entourent.

Durant cette année, l'équipe s'est souvent sentie démunie face à ces profils, tant dans l'instant que dans l'après.

2023 devra permettre d'appréhender différemment cette problématique et notamment en opérant à un rapprochement avec les services de la psychiatrie, de NANCY, avec lesquels, les liens et le partenariat sont aujourd'hui insuffisants.

L'année 2022, aura aussi été celle de l'émergence du Village de l'insertion et du dispositif du logement d'abord.

Ceci aura permis d'élargir le champ des possibilités d'accueil de notre public, et est venu questionner nos modalités d'intervention auprès de celui-ci.

L'année 2023 sera également marquée par un travail de fond autour de nos modes de prise en charge au sein de l'accueil de jour, puisqu'il est prévu un déménagement, dans un endroit à l'agencement différents, qui offrira d'autres possibilités d'accueil que celles ancrées depuis plusieurs années au 32 d'la rue.

Il s'agira là aussi, de réussir ce virage et d'accompagner le public à ce changement, en l'associant à la réflexion autour de ce projet.

D'autres perspectives et réflexions entoureront l'année à venir sur les dispositifs de veille sociale.

La problématique de l'alimentation reste centrale à NANCY et le dispositif des repas du soir, uniquement ouvert en hiver, questionne. Un travail de fond doit donc être effectué avec les partenaires, pour tenter de répondre aux besoins exprimés du public d'avoir accès à ce dispositif toute l'année.

Le 41 rue de Malzéville, et la segmentation des formats d'accueil hiver-été, interrogent également. La présence éducative, en été, constitue une vraie plus value pour le public, et notamment pour les primo arrivants orientés par le 115.

Ceci permet d'éviter, comme en hiver, que des personnes soient orientées pour la nuitée, sans jamais rencontrer de travailleurs sociaux car elles ne se dirigeraient pas vers les dispositifs existants en journée. Les professionnels permettent donc un accueil bienveillant, rassurant, mais peuvent aussi mener des premières évaluations approfondies afin de favoriser la connaissance et l'orientation des personnes.

La présence continue de travailleurs sociaux, toute l'année sur ce site, serait donc pertinente et pourrait s'inscrire dans les échanges autour des premiers accueils.

Les projets et réflexion à venir sont ainsi nombreux et passionnants puisqu'ils concourent à interroger

nos pratiques tout en gardant la volonté d'être présents auprès de notre public et adaptés à ces demandes.

Puisse, 2023, nous permettre de conduire ces changements, dans un contexte plus stable et dans un climat serein.

## **Annexe**

### **Focus sur la problématique croissante de la détresse psychiatrique**

#### **Au carrefour du soin et du social : que faire et où vont-ils aller ?**

*(témoignage de deux travailleurs sociaux en renfort hivernal)*

L'accueil de jour accueille des personnes de manière inconditionnelle, dès lors que les personnes n'ont pas de domicile fixe. Nous accueillons différents profils, issus de parcours variés. Nous sommes ainsi amenés à travailler avec des personnes ayant des troubles psychiatriques avérés ou potentiels (paranoïa, schizophrénie, états limites), étant passées par le soin à un moment de leur vie ou non. Raccrocher les personnes que l'on rencontre vers les institutions est l'une de nos missions en tant que travailleurs sociaux au 32 d'la Rue. Il s'agit entre autres d'aborder le soin psychiatrique, physique, psychologique avec elles. Parmi ces personnes, nous pouvons rencontrer des refus catégoriques à se rapprocher du soin pour différentes raisons observées telles que :

- L'angoisse face à la médication et les effets indésirables que cela peut produire chez certaines personnes ;
- Perception de la personne face au recours à des professionnels en santé mentale ;
- Différents troubles psychologiques rendant compliquée la prise de conscience du besoin et des dangers ;
- Les différentes addictions qui altèrent le raisonnement de la personne.

#### Nous sommes confrontés à un public qui peut décompenser :

Lors de phase de décompensation, la personne adopte un comportement dans l'accueil de jour qui peut troubler le collectif ou inquiéter les personnes accueillies ainsi que les professionnels (paroles ou gestes inadaptés). Il peut s'avérer compliqué pour l'équipe de créer un lien stable avec ces personnes. Ces phases viennent mettre en péril la relation éducative puisque la personne n'est plus en capacité d'entendre et de respecter le cadre que posent les travailleurs sociaux.

Aussi, la prise en charge des professionnels face aux différents troubles s'avère d'autant plus compliquée que nous n'avons pas les outils et les connaissances médicales nécessaires, rendant l'accompagnement chronophage. Pour autant, nous maintenons une veille sociale et restons vigilants à la situation sanitaire de la personne.

Enfin, ces phases de décompensation compliquent logiquement les interactions entre les personnes et les autres usagers puisque comme expliqué précédemment, ces comportements inquiètent et insécurisent les autres. La personne sujette à des troubles psychiatriques se retrouve ainsi dans une solitude face aux incompréhensions des autres personnes accueillies, d'autant plus dans un cadre non adapté à ses besoins. Il est ainsi difficile d'offrir des réponses adaptées lorsque la personne n'est pas contenue.

Face au manque de partenariat et de lien avec le secteur psychiatrique, et atteignant nos limites dans la prise en charge des troubles, nous remarquons un ancrage et/ou un développement de ces derniers dans le temps et qui éloignent d'autant plus la personne du soin.

### Les conséquences observées

Les conséquences du comportement à la rue des personnes ayant des troubles psychiatriques avérés ou non peuvent être fatales et entraîner de graves problèmes de santé, voire le décès de la personne. C'est ici qu'il est important dans nos missions du Samu Social d'être particulièrement vigilants à la mise en danger de ces personnes :

- Non recours aux dispositifs de mise à l'abri avec le 115 ;
- Vêtue / choix de lieu où dormir à la rue non adaptée aux conditions météo ;
- Non recours aux soins (Plaies non soignées pouvant mettre en danger la vie de la personne...)
- Pas de lien avec le secteur addictologie pour la prise de produits pouvant être faite avec du matériel réutilisé ;
- L'alimentation non adaptée aux besoins du corps.

Manquant de moyens adaptés pour travailler avec ces personnes et pour les protéger, nous sommes contraints d'envisager, quand nous évaluons que la personne est en danger, des moyens d'action tels que le signalement par un tiers. Durant les périodes de grands froids, les personnes en proie aux troubles mentaux sont susceptibles de se mettre en danger, n'ayant pas conscience du froid et de leur environnement, ni de leur condition d'insécurité et vulnérabilité face à leur situation de rue. Cela étant, ces moyens desservent l'accompagnement puisqu'ils peuvent provoquer la perte du lien avec l'utilisateur. Pour les profils ne présentant pas de passage à l'acte susceptible de les mettre en danger ou de mettre en danger les autres, l'hospitalisation n'est pas envisageable. Pour autant, ils ne correspondent pas aux critères de prise en charge des structures de réinsertion sociale. Les orientations sont difficilement envisageables, et peuvent se faire par défaut, multipliant les échecs et les prises en charge inadaptées dans le parcours des personnes.

En conclusion, nous remarquons une augmentation dans la fréquentation de notre service des personnes en errance psychiatrique, qui se heurte à nos limites de prise en charge et aux critères d'orientation qui ne semblent plus correspondre à ce public.

A. L. & T. B.  
Renforts hivernaux