

2019

**SERVICE D'ACCUEIL
ET D'ORIENTATION**
Nancy agglomération

Aline MAITRESSE
Directrice

Patricia VOLFART
Chef de service

Droits communs

**44 rue Molitor
54000 Nancy**

Tél. : 03 83 39 56 21

Fax : 03 83 39 56 26

**Courriel :
sao-droitcommun@asso-ars.org**



MISSION

Le SAO de Nancy agglomération a pour mission de traiter toute demande concernant des ménages confrontés à des difficultés sociales. A cet effet, il assure l'accueil, l'évaluation des situations et préconise des orientations vers l'hébergement d'insertion et/ou le logement. Il remplit cette mission pour le compte du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation de Meurthe et Moselle (SIAO).

Il s'agit

- de répondre à toute situation de détresse, sans aucune exclusives, 24 heures sur 24
- d'accueillir, d'écouter, d'évaluer les situations et proposer des d'orientations
- de mobiliser une offre de dépannage : hébergement de courte durée (aide alimentaire ponctuelle, aide au transport,...)
- domiciliation administrative

FINANCEMENT

Prévention de l'exclusion et insertion des personnes vulnérables (BOP 177)

ÉQUIPE

Personnel administratif

Direction	0,15 ETP
2 secrétaires	1,07 ETP

Personnel social

1 chef de service éducatif	0,60 ETP
5 travailleurs sociaux	5,00 ETP

Personnel de services généraux

1 agent de service	0,57 ETP
--------------------	----------

ACTIVITÉS 2019

Droits communs

Public

1 251 ménages accueillis dont :
119 familles monoparentales
82 couples avec ou sans enfants
1 050 personnes isolées

1 646 personnes dont :
850 hommes
491 femmes
305 enfants

Hébergement sur l'année

Nombre de personnes hébergées en urgence : **352**

18 782 nuitées

Moyenne journalière : **51**

Activité au quotidien

Nombre de passages au service : 10 286

Moyenne journalière 41 ménages

Fréquentation minimale 8 ménages

Fréquentation maximale 76 ménages

Sommaire

INTRODUCTION	1
1. EVOLUTIONS.....	2
1.1 Les systèmes d'information	2
1.1.1 SI SIAO Insertion.....	2
1.1.2 SI SIAO 115.....	2
1.1.3 Règlement Général sur les Protections des Données.....	3
1.2 L'hébergement d'urgence en 2019	3
1.3 Le SAO : régulateur du dispositif d'urgence sur l'agglomération de Nancy.....	5
1.4 La domiciliation.....	5
2. L'ACTIVITE DU SAO : CARACTERISTIQUES DES MENAGES ACCUEILLIS	6
2.1 Typologie des ménages	6
2.2 Motif de la demande	10
2.3 Origine des demandes	11
2.3.1 Une activité prioritairement départementale.....	11
2.3.2 L'arrivée au SAO : une démarche spontanée.....	11
2.4 Prestations accordées.....	13
2.5 Réponses apportées.....	15
2.5.1 Orientations effectuées.....	15
2.5.2 Les difficultés d'orientation en CHRS.....	15
3. CONCLUSION/PERSPECTIVES.....	16

INTRODUCTION

L'évolution du dispositif AHI, engagée en 2013 sur le département de Meurthe et Moselle, s'est poursuivie sous la pression des politiques sociales et des environnements.

Plusieurs sujets retiennent notre attention concernant le Droit Commun :

- L'ouverture de places supplémentaires d'urgence est accompagnée par un travail de suivi particulièrement centré sur **l'optimisation de ces places et la gestion des flux**.

Hors, nous constatons que la diversité des profils, la complexité des problématiques accueillies en SAO, les contraintes propres au tissu partenarial, rendent complexes la construction de réponses adaptées.

La nécessité de travailler la mise en place ou l'adaptation de dispositifs en direction de profils de populations spécifiques paraît s'imposer perpétuellement.

- La mise en place de nouveaux outils de communication, notamment SI, SI 115 interroge fortement nos organisations, particulièrement le 115, numéro départemental.
- La loi sur la Domiciliation a modifié considérablement nos pratiques.
- Les interrogations et les articulations autour de l'exercice des missions SAO : Accueil/évaluation/orientation – hébergement et suivi social
- La question de l'Asile

La loi n° 2015-925 du 29 juillet 2015, relative à la réforme du droit d'asile ainsi que le PLAN de REGIONALISATION ET DE SPECIALISATION mise en œuvre en juin 2019 sur la Grande Région a modifié considérablement l'organisation des services destinés à recevoir le demandeur d'asile, à l'héberger et l'accompagner et, **par effets induits, l'organisation de la demande « droit commun »**. Les Services de l'Etat prolongent l'amélioration du flux des dispositifs ainsi que l'évolution de l'offre. Cette démarche s'inscrit dans un contexte complexe de Grande Région, où l'empreinte de l'enjeu migratoire reste forte.

Des constats traversent quotidiennement nos organisations, ceci depuis plusieurs années :

Dans nos organisations actuelles, la problématique prégnante pour les Services de Droit Commun reste la prise en charge de personnes « déboutées » et/ou en demande de **régularisation**. Ces ménages n'ont pas de droits pendant la période d'instruction de la demande et donc pas de solvabilité.

Par ailleurs, les personnes bénéficiaires de la protection de la France étaient antérieurement prises en charge par le SAO DC. Hors, le suivi s'articulait autour d'une dynamique d'**intégration** et *non d'urgence et d'insertion*. Deux éléments sur ces deux dernières années ont permis de faire évoluer ces aspects :

- Un dispositif dédié à la prise en charge des personnes ayant obtenu une protection internationale. Actuellement, c'est un professionnel SAO/SPADA qui exerce cette mission d'évaluation et d'orientation de ces publics.
- L'obtention d'un Marché Public qui augmente l'offre d'hébergement (le service nommé HUAS).

Dans un contexte incessant de nouvelles lois régissant notre secteur, notamment le droit des étrangers, associé au fort développement de l'activité d'urgence, a amené à une nécessaire spécialisation des outils.

Ainsi, en avril 2018, l'association s'est réorganisée et a créé un quatrième pôle d'activité dédié uniquement au public « asile » et regroupant tous les dispositifs qui leur sont dédiés (DPA, l'HUDA).

Cette nouvelle entité unifiée a permis de mutualiser les connaissances, d'être en mesure d'être réactif face aux évolutions des missions d'accueil et d'accompagnement des migrants.

Depuis, le périmètre du pôle « Urgence et Territoires » est recentré autour de l'intervention en direction du public de « droit commun ».

Cet allègement nous a permis de poursuivre nos réflexions sur nos missions d'accueil en urgence, nos liens avec le SIAO, de spécialiser nos interventions face à un public qui ne cesse de se recomposer.

1. EVOLUTIONS

1.1 Les systèmes d'information

1.1.1 SI SIAO Insertion

Il s'agit d'un outil de gestion de l'activité qui consiste en :

- la constitution d'une « plateforme unique » traitant de l'insertion et du logement de transition, fonctionnant sans interruption et accessible à toute personne, organisme ou collectivité
- la réception de l'ensemble des demandes de prise en charge

Elle procure :

- une vision exhaustive de l'offre, avec les disponibilités pour le parc d'hébergement, de stabilisation, d'insertion et pour tout ou partie du parc de logement adapté
- l'amélioration de la prise en charge des personnes : facilite l'évaluation sociale faite par les travailleurs sociaux, une communication accélérée et un meilleur suivi des parcours de chacun

Elle permet :

- la gestion des demandes : centralisation, orientation vers des listes d'attente et vers des places, affectation des places et orientation après décision d'admission, information des entités d'accueil sur l'affectation
- le recensement des disponibilités en places en temps réel
- l'édition d'indicateurs de suivi de l'activité des SIAO, des structures et de disponibilité des places

1.1.2 SI SIAO 115

L'application SI SIAO 115 est un outil de gestion de la mission 115 dans le but d'améliorer les réponses données aux appelants :

- **Constitution d'une « plateforme unique »** traitant de l'urgence, fonctionnant sans interruption
- **Qualification** de l'ensemble des **appels décrochés** par le 115
- Disposition d'une vision exhaustive de la **disponibilité des places**
- Visibilité des **réponses d'hébergement et de prestations** données aux appelants

Il dispose également d'une fonctionnalité « maraude » permettant le déclenchement de celle-ci et l'enregistrement des prestations données.

Ainsi, la saisie des appels s'effectue en différé par les services administratifs, les écoutants se chargeant uniquement de remplir des bases simplifiées consolidées après coup par les secrétariats.

Après un an d'exercice, force est de constater que l'organisation choisie pour respecter le calendrier de l'Etat, nos contraintes, ne sont pas adaptées à l'exploitation de cet outil.

Ces deux systèmes doivent évoluer : l'Etat travaille à la constitution d'un outil unique SI-Insertion et SI 115.

La mise en place de ce système d'information unique doit se faire prochainement.

1.1.3 Règlement Général sur les Protections des Données

Le RGPD crée un cadre juridique unifié de protection des données personnelles pour l'ensemble de l'Union européenne.

Il encadre le traitement des données personnelles. A ce titre, il s'inscrit dans la continuité de la loi française Informatique et Libertés de 1978. Il renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant. La réforme de la protection des données renforce les droits des personnes et responsabilise les acteurs.

Il est entré en vigueur le 25 mai 2018. Nous sommes concernés puisque nous traitons et stockons des données personnelles (une donnée à caractère personnel est une information liée à une personne physique qui permet de l'identifier directement ou indirectement).

Un travail est en cours d'élaboration afin de mettre nos pratiques en conformité avec les exigences du RGPD.

1.2 L'hébergement d'urgence en 2019

L'évolution du dispositif AHI s'est poursuivie avec l'ouverture de places supplémentaires d'urgence ciblée en direction de profils de populations spécifiques, et avec l'adaptation des dispositifs et des capacités.

En 2013, la DDCS pérennise une majorité de places, conformément aux instructions nationales du Plan territorial de sortie de l'hiver. Ces dispositions modifient profondément le paysage HU en fondant :

- 32 places de stabilisation sur la résidence Adoma Lemire
- 15 places d'hébergement d'urgence sur ce même site d'Adoma Phalsbourg
- le CHRS Clair Logis qui dédie 4 places d'hébergement d'urgence à destination de jeunes femmes isolées avec ou sans enfant(s)

Puis, afin de répondre à des besoins identifiés, la palette de réponses s'élargit au fil des années, avec :

- la création de 40 places d'hébergement d'Urgence et d'Observation au foyer du Grand Sauvoy dont **3 places destinées à l'hébergement d'Urgence première intention**

Cette structure est conçue pour des personnes jeunes, pour lesquelles un temps d'observation (ici 3 mois) est nécessaire avant de préciser un projet d'orientation. Très souvent, ce public est accueilli dans les CHRS. Faute d'une adhésion aux règles de vie des structures, ainsi qu'à l'exigence de l'élaboration d'un projet d'insertion, il se trouve exclu des dispositifs.

Depuis plus deux ans, nous sollicitons particulièrement ce dispositif pour accueillir et accompagner des personnes de plus de 60 ans en situation de « grande vulnérabilité » (2019 n'aura pas dérogé à cela).

- l'ouverture d'une structure d'hébergement « intermédiaire » dans le CHRS de Clair Logis : l'HU FRIANT

C'est une unité de 15 places. Elle permet d'accueillir des femmes seules, femmes avec enfant(s) et des pères avec enfant(s). Au regard des moyens de surveillance et d'accompagnement, cet accueil exige, de la part des ménages concernés, une autonomie au quotidien. Elle a pour vocation de libérer des places :

- dans les CHRS collectifs dans l'attente d'une orientation en logement et ainsi de contribuer à la fluidité des dispositifs
 - sur le HU lorsqu'une période d'observation confirme une autonomie adaptée à ce mode de prise en charge.
- une nouvelle structure de mise à l'abri qui ouvre ses portes à l'hiver 2015 : « le Sauvoy Nuit » géré par l'association ARELIA. Il renforce le dispositif existant au 41 rue de Malzéville.
- entre juillet et octobre 2017, une nouvelle structure qui est expérimentée pour une capacité de 13 places : il s'agit d'une Halte de Nuit. Elle s'adresse aux demandes formulées auprès du 115, des SAO (lorsqu'il y a carence passagère sur le HU traditionnel), du 32 (public vulnérable extrêmement marginalisé et exclu des lieux traditionnels de l'Urgence et de l'insertion). Elle doit prendre le relais après la fermeture du Dispositif Hivernal. Cette structure est l'aboutissement de la réflexion entreprise depuis 2013 sous l'égide de la DDCS. Ce travail avait appuyé la nécessité de construire un segment de mise à l'abri : segment d'accueil manquant jusqu'à cette date dans le schéma AHI. En 2019, la Halte de Nuit a rouvert ses portes entre mai et octobre, avec quelques évolutions « à la marge » tirées des deux exercices précédents (son fonctionnement est détaillé dans le rapport de l'Accueil de jour).

La capacité du HU DC SAO Nancy en 2019

Lieu	SAO – DC
Malquin (Grand Sauvoy)	3 places
ADOMA	15 places
Clair Logis	4 places
ARELIA Marguerite Valette	12 places
HOTEL FLORE	27 places
HOTEL ACADEMIE	10 places
J. STAUFFER	5 studios
HOTEL 1 ^{ère} CLASSE	20 places

Soit 96 places.

Il est complexe de prévoir les demandes, d'anticiper les besoins. Ainsi, nous observons qu'en fonction des périodes et de la fluidité de l'hébergement d'insertion, c'est tantôt les familles, tantôt les personnes isolées qui patientent aux portes de nos dispositifs, ce qui entraîne des adaptations constantes de notre offre d'hébergement. C'est aujourd'hui, durant la période hivernale, que la situation est la moins tendue. Les renforts en hébergement de mise à l'abri, avec la mobilisation de structures (41 rue de Malzéville) et la participation des différents CHRS nancéiens, permettent de répondre aux demandes. L'organisation hivernale consent une meilleure couverture des demandes d'accueil, notamment en direction des hommes isolés. La création en 2017 d'une Halte de Nuit a permis d'étendre cette couverture.

Pouvoir satisfaire immédiatement une demande d'hébergement offre la possibilité pour le travailleur social du SAO de centrer son accompagnement sur le projet d'insertion de la personne et de mettre à distance cette pression constante induite par l'absence d'hébergement.

Si l'on peut déplorer le nombre toujours trop important de personnes accompagnées car synonyme de persistance des précarités, tout au moins, le SAO « droit commun » est bien repéré, par les institutions et les personnes concernées, comme le lieu d'accueil de toutes les situations d'urgences.

1.3 Le SAO : régulateur du dispositif d'urgence sur l'agglomération de Nancy

L'urgence sociale à Nancy s'est organisée de manière originale avec la coordination des différents outils : SAO, 115, accueil de jour, hébergement d'urgence. Ce maillage des acteurs apporte réactivité et complémentarité et offre une continuité de prise en charge.

Pour être efficient, ce partenariat implique des instances de concertation régulières ainsi que la mobilisation d'outils de liaison.

L'implantation du SIAO dans nos murs revêt une plus-value indéniable pour le service et la fonction de coordination. Elle permet à l'équipe du SIAO d'être au plus près des demandes, de participer aux différentes instances de concertations du service, d'améliorer la connaissance du contexte et des situations d'urgence. Cette situation favorise la réactivité quant à la fluidité entre l'hébergement d'urgence et d'insertion.

De plus, cette proximité de « terrain » participe à la mission d'observatoire dévolue au SIAO et favorise l'adaptation continue des dispositifs aux besoins des populations.

Le SAO, de par sa mission d'Accueil et d'Orientation, représente la porte d'entrée dans le dispositif d'inclusion sociale, donc s'est vu tout naturellement proposé la régulation du dispositif d'urgence sociale.

Depuis de nombreuses années, le 115 est géré en journée par le SAO, les missions de SAMU social et d'accueil de jour appartiennent au même pôle d'activité de l'association ARS. Des synergies existent déjà avec des participations croisées des travailleurs sociaux aux différentes réunions de service ainsi que des fiches de liaisons partagées au quotidien.

L'espace de concertation mensuelle, associant des intervenants d'ARELIA, ADOMA, AAEP, le SIAO et le SAO permet, à partir d'un regard croisé sur chacune des situations rencontrées, d'améliorer les préconisations d'orientation et de fluidifier le dispositif d'hébergement d'urgence. L'ARS gérant également deux autres SAO sur les territoires du Lunévillois et du Val de Lorraine, des procédures existent entre les trois SAO et le 115 pour coordonner leurs actions respectives.

Présentement, l'objet de réflexion reste particulièrement centré sur l'optimisation des places, la gestion des flux et surtout le « comment assurer la fluidité des parcours entre les dispositifs d'urgence, l'hébergement d'insertion et l'accès au logement autonome ».

Ce champ d'étude complexe nécessite la mobilisation de tous les acteurs concernés et ce sur le long terme. Malgré l'augmentation régulière des places d'hébergement d'urgence, la spécialisation de dispositifs d'accueil pour répondre à un besoin ciblé (type : DUO, stabilisation), nous assistons régulièrement à une sollicitation, sans cesse renouvelée, d'hébergement en urgence. Nous constatons que nous ne pouvons la satisfaire par manque de turnover sur l'hébergement d'insertion et par inadéquation de la demande avec l'offre.

1.4 La domiciliation

Le SAO est détenteur de l'agrément lui permettant de faire des « domiciliations administratives ».

Cette prestation était, jusqu'en 2016, proposée uniquement aux personnes bénéficiant d'un accompagnement social contractualisé sur la durée de cet accompagnement.

Le cadre réglementaire de la domiciliation en 2017 est fortement rénové en référence avec l'*Instruction n° DGCS/SD1B/2016/188 du 10 juin 2016* et des décrets d'application en découlant.

L'objectif de cette transformation législative est de favoriser l'accès aux droits à tout citoyen – sans discrimination. La durée est fixée à un an. Les clauses de refus sont extrêmement restrictives puisqu'elles ne mentionnent que les mineurs, les personnes sous « tutelle aux incapables majeurs » et les personnes en demande d'Asile.

Au vu de ce nouveau cadre légal, « *la pratique du SAO concernant la domiciliation* » devait être mise en conformité. Le 1^{er} avril 2017 a été mis en circulation un nouveau règlement de domiciliation, des outils de gestion du courrier (entrées et sorties) et la création de deux types de domiciliation :

- une avec accompagnement social
- une sans accompagnement

En fin d'année 2017, le SAO assurait **407 domiciliations** dont 218 sans suivi et 189 avec suivi.

Cette augmentation impactait de manière considérable l'activité des travailleurs sociaux, celui des agents d'accueil (gestion du courrier : tri-enregistrement) ainsi que l'atmosphère dans le service avec un nombre de passages important.

Dans le cadre du Schéma Départemental de la Domiciliation, un travail de redéploiement vers le CCAS a été étudié. La situation sur le territoire Nancéen était spécifique, puisque le CCAS n'effectuait plus cette activité depuis quelques années.

Il a abouti le 16 février 2018 par la signature d'une convention entre le CCAS de Nancy et l'ARS. Une procédure a été mise en place entre nos deux structures. Le SAO est la porte d'entrée pour une demande de domiciliation. C'est lui qui détermine le service le plus compétent.

*Au 31 décembre 2019, le CCAS faisait état de **126 attributions d'élection de domicile.***

En 2019, le SAO a domicilié 502 personnes.

Au 31/12/19, nous avons 382 personnes domiciliées dont :

- 253 sans suivi
- 129 avec suivi

2. L'ACTIVITE DU SAO : CARACTERISTIQUES DES MENAGES ACCUEILLIS

En préambule de la présentation des chiffres, nous signalons qu'auparavant le recueil des données se faisait sur ACCESS.

Au 1^{er} janvier 2019, le recueil des données s'est fait sur un nouveau logiciel nommé AGILES.

Nous sommes donc pour l'exercice 2019, en mesure d'établir un seul comparatif avec l'année précédente – ici sur « la typologie ».

En 2019, le SAO a traité 2 125 appels 115, du lundi au vendredi, entre 8h30 à 18 h.

Le service a traité 149 demandes téléphoniques provenant de multiples partenaires et tiers. Ces demandes, formulées téléphoniquement, ont été évaluées et orientées sans passer par un accueil physique. *Le traitement téléphonique couvre une partie non négligeable de l'activité du SAO et représente un réel travail au quotidien (recueil de données-transcription, évaluation-articulation).*

2.1 Typologie des ménages

Pour mémoire, la diminution des demandes enregistrée et ce, quels que soient les publics sur les exercices 2012/2013, s'est stoppée à la séparation des DA et des DC.

En 2014, la mesure statistique démontrait que la division du SAO avait permis de réadapter la réponse aux besoins du public droit commun tant sur l'accueil physique que téléphonique. *Ce fait ne s'est pas démenti au fil des années.*

	2018	2019
MENAGES ADMIS	1 182	1 251
Homme seul	723	750
Femme seule	272	297
Femme seule avec ses enfant(s)	91	112
Couple sans enfant	37	43
Couple avec ses enfant(s)	51	39
Homme seul avec ses enfant(s)	8	7
Mineur isolé non accompagné		3

1 251 ménages ont été accueillis au SAO, correspondant à 1 646 personnes dont 305 enfants mineurs.

En 2019, 201 familles ont été accueillies : la baisse des sollicitations de la part de familles tombée à 146 en 2016 (couples avec enfants/sans enfant et familles monoparentales) est stoppée depuis 2017.

Les sollicitations correspondent à une structuration des besoins, qui s'exprime essentiellement par une demande d'hébergement, principalement liée à des problèmes locatifs et hébergement. En réponse à ces sollicitations, le SAO mobilise des prestations associées : accompagnement administratif, alimentation, domiciliation.

Tranches d'âges

TRANCHE D'AGE DES PERSONNES	NB ADMISSIONS	%
Moins de 3 ans	90	6%
De 3 ans à 17 ans	215	13%
De 18 ans à 24 ans	319	19%
De 25 ans à 35 ans	404	25%
De 36 ans à 45 ans	329	20%
De 46 ans à 59 ans	237	14%
De 60 ans à 69 ans	41	3%
70 ans et plus	7	
Age Inconnu	4	
TOTAUX	1 646	100%

D'année en année, le constat du rajeunissement du public se maintient, à savoir 44 % des personnes adultes qui fréquentent le service ont moins de 35 ans.

Par ailleurs, nos statistiques font apparaître une problématique émergente depuis 2017 : l'apparition d'une nouvelle catégorie de personnes extrêmement vulnérables, dépendantes et âgées de plus de 60 ans (pour mémoire : 60 personnes en 2018).

En 2019, elle concerne 48 personnes, pour lesquelles la recherche de solution nécessite de mobiliser les opérateurs AHI qui doivent adapter leurs prestations.

RESSOURCES DES MENAGES ADMIS	QUANTITE	
Sans Ressources	521	42%
R.S.A Socle	268	22%
Salaire	133	11%
Allocations Pôle Emploi	104	9%
A.A.H	64	5%
Retraite	25	2%
Allocation Garantie Jeune	18	2%
R.S.A Activité	15	2%
Pension d'Invalidité	13	1%
A.D.A.	6	
Prestations Familiales	6	
Rémunération Formation	6	
Indemnités Journalières	5	
Autres Prestations Sociales	4	
Indemnité / Rente A.T	2	
Pension Alimentaire	2	
Allocation Mensuelle de Subsistance	1	
R.S.A Majoré	1	
Gratification Stage	1	
Autres	5	
Non communiqué	51	4%
TOTAUX	1 251	100%

42 % sont sans ressources au moment de la demande au SAO (contre 37 % en 2018).

39 % des ménages vivent avec des prestations sociales et familiales.

La plupart, au regard de leur âge ou de leur situation administrative (titre de séjour précaire), ne peuvent prétendre à un « revenu minimal ». Certains, en revanche, pourraient percevoir le RSA ou d'autres prestations (AAH, pôle emploi, etc.) mais n'ont pas encore effectué les démarches nécessaires ou sont en rupture de droits, souvent en lien avec leurs difficultés sociales. Ajoutons aux difficultés sociales de chacun, la modernisation des services (notamment de la CAF) qui laisse entrevoir une vraie fracture numérique dans notre société.

Cette structuration des ressources du public reçu est stable, à savoir un public extrêmement fragilisé économiquement.

Le public sollicitant le SAO est diversifié, aussi bien par son parcours de vie que par les motifs de sa désinsertion. Le SAO reçoit :

- **des femmes victimes de violences, en rupture conjugale et familiale.** Certaines sont accompagnées d'enfants. Un certain nombre est sans titre de séjour ou avec un titre de séjour précaire (étudiant, visa) ou autorisées à séjourner dans le cadre du mariage, ne permettant pas l'obtention de ressources et où un projet d'insertion est impossible.
- **des femmes avec ou sans enfant(s) en rupture d'hébergement,** ayant des problèmes de santé mentale, des conduites à risques, des situations administratives inexistantes.
- **des femmes avec ou sans enfant(s) en rupture d'hébergement chez un tiers,** avec ou sans papiers, ou en attente d'une régularisation. Elles ne bénéficient pas de ressources, l'accès à un

hébergement d'urgence implique un accompagnement au long court avec des perspectives d'orientation et d'« insertion » faible.

- **des femmes de moins de 25 ans**, se présentant suite à un conflit ou une rupture familiale. La plupart sont sans ressources ou avec des ressources insuffisantes ne leur permettant pas de prétendre à un logement autonome. Certaines sont étudiantes, en formation alors que d'autres sont totalement déscolarisées depuis plusieurs années, sans projet d'insertion professionnelle.
- **des hommes de moins de 25 ans, sans ressources**, accompagnés, pour un certain nombre, de chiens et confrontés à des problématiques addictives lourdes, liées à l'alcool et la toxicomanie. Ils n'adhèrent à aucune démarche de soins.

Ils vivent en squat ou sont hébergés par des amis. D'autres encore étaient locataires de leur logement, la plupart du temps dans le parc privé. Si tel est le cas, il s'agit souvent de logements dans un état plus ou moins avancé d'insalubrité.

- **des jeunes de tout juste 18 ans, soit pris en charge auparavant par l'ASE, la PJJ sans projet professionnel ou contrat Jeunes majeurs, soit sortant de structure médico-sociale**. Souvent victimes d'exclusion des structures ou en rupture, leur sortie n'a souvent pas été préparée. Beaucoup ont un passé institutionnel lourd et long. Néanmoins, les réalités de l'hébergement d'urgence et du territoire de la rue ne coïncident pas avec le fonctionnement des structures qu'ils ont connues jusqu'alors ni à leur besoin.
- **des personnes orientées par les structures psychiatriques**. Là encore, leur sortie ne fait l'objet d'aucune anticipation ou si la sortie se prépare de manière concomitante avec le service, les contraintes hospitalières, les principes de réalités du dispositif AHI ne permettent pas toujours d'éviter une rupture dans la continuité du parcours de soins et d'insertion, ... La question de la stabilité physiologique et psychologique (traitement, autonomie, ...) mais aussi la mise en œuvre d'une possible orientation est alors en question.
- **des personnes ayant des troubles du comportement grave mais pour lesquelles la psychiatrie n'intervient pas car elles ne correspondent pas aux tableaux cliniques, ni à une situation de crise**
- **des personnes ou des couples de plus de 25 ans sans possibilité d'orientation ayant des problématiques locatives ou d'hébergement**
- **des usagers déjà pris en charge dans différents CHRS** mais qui en ont été exclus
- des personnes tenues à l'écart des structures d'hébergement, au regard de l'absence de projets d'insertion sociale, voire professionnelle. Il est souvent mis en avant leur comportement et/ou conduites addictives, présentant un frein dans leur capacité à respecter le règlement intérieur de ces structures. Ces personnes relèvent prioritairement d'une prise en charge « bas seuil ».
- des personnes sortantes d'incarcération dont l'antenne avancée du SIAO, après évaluation, a constaté l'impossibilité de bâtir un projet d'insertion en « premières intention ». Ce public, en nombre significatif, se présente régulièrement au SAO, sans qu'aucune préconisation d'orientation ne soit validée. La plupart sont des hommes mais le nombre de femmes (isolées ou en couple) devient toutefois manifeste. Le public concerné, en errance et en voie de marginalisation, tend à se rapprocher de celui fréquentant l'accueil de jour.
- des personnes âgées (de 65 à 85 ans) se retrouvant pour de multiples motifs sans toit, isolées, précarisées, en perte d'autonomie
- des personnes présentant de multiples handicaps physiques, une situation sanitaire aggravée

Force est de constater que notre parc « hôtelier » et notre organisation (moyens humains, parcours de la demande) n'est pas en mesure d'accueillir et de prendre en charge correctement cette multitude de diversités.

2.2 Motif de la demande

Cette donnée est enregistrée lors du 1^{er} entretien, sur le déclaratif du demandeur.

MOTIF DE DEMANDE DES MENAGES	NB ADMISSIONS	%
Rupture de co-habitation	384	31%
Domiciliation	164	13%
Victimes de violences conjugales	91	7%
Sortie de détention	68	6%
Situation d'errance depuis plus de 6 mois	68	6%
Procédure d'expulsion	62	5%
Sortie de structures médico-sociales et/ou sanitaires (hors AHI)	43	3%
Sortie de structures AHI	42	3%
IDA sortant DNA/HU	18	1%
Renseignement / Conseil	14	1%
Hébergement mobile ou de fortune	14	1%
Sortie de structures protection de l'enfance	9	1%
Logement inadapté	7	1%
Logement insalubre	7	1%
Victimes de violences hors conjugales	4	
Demande d'asile	3	
Rapatriement	1	
Autre	252	20%
TOTAUX	1 251	100%

Les problèmes locatifs et d'hébergement ainsi que la rupture du réseau de solidarité restent les motifs principaux liés à la sollicitation du service. Les ménages qui s'adressent au SAO sont, avant tout, **en rupture d'hébergement**. C'est le motif principal de la demande, tel que mis en avant lors du premier entretien.

Dans la grande majorité des situations, les problématiques se cumulent.

2.3 Origine des demandes

2.3.1 Une activité prioritairement départementale

SECTEUR ORIGINE	NB ADMISSIONS	%
Nancy et agglomération	1 010	81%
Hors département	114	9%
Val de Lorraine	42	4%
Etranger	30	3%
Lunévillois	25	2%
Toulois	11	1%
Briey	6	
DOM-TOM	9	
Mont-Saint-Martin	4	
TOTAUX	1 251	100%

81 % des demandes sont issues du territoire Nancéen et

7 % des demandes sont issues du reste du département

88 % de Meurthe et Moselle

2.3.2 L'arrivée au SAO : une démarche spontanée

55 % des personnes se présentent directement au service afin d'exposer les motifs de leur demande.

45 % des personnes nous sont adressés par des structures sociales. Souvent, le SAO est contacté en amont par les partenaires qui transmettent des éléments relatifs aux situations.

Le nombre de sollicitations par courrier est quasi inexistant. Cette diminution s'explique par la mise en place du SIAO traitant dorénavant les demandes n'émanant pas du département. Il est saisi en direct par certains partenaires. Par ailleurs, l'antenne avancée du SIAO reçoit toutes les demandes émanant des personnes incarcérées.

TYPE PARTENAIRE DES MENAGES	NB ADMISSIONS	%
Sans	690	55%
M.D.S.	83	7%
115	78	7%
CH-CHU, hôpital spécialisé	59	5%
CCAS	40	3%
SAO	26	2%
Centre d'hébergement	18	2%
Mission Locale	15	1%
Organisme Accomp. Socio-Professionnel	14	1%
ASE	11	1%
Police, Gendarmerie	10	1%
Services tutélaire	11	1%
SPIP	9	1%
Résidences sociales	7	
CADA	5	
Bailleurs	3	
SIAO hors 54	2	
LHSS	2	
LT	2	
C.I.D.F.F.	1	
ASLL	1	
ACT	1	
Autres	163	13%
TOTAUX	1 251	100%

LOGEMENT DES MENAGES AVANT DEMANDE	NB ADMISSIONS	%
hébergement par des tiers	554	44%
sans domicile	124	10%
domicile Personnel (bailleur social)	117	9%
domicile Personnel (bailleur privé)	82	7%
domicile des parents	60	5%
établissement pénitentiaire	46	4%
hébergement d'urgence (collectif ou diffus) dont hôtel pris en charge par une association	38	3%
hébergement d'insertion collectif ou diffus	34	3%
foyer - résidence sociale	30	3%
hébergement mobile ou de fortune	28	2%
hôtel	26	2%
centre hospitalier spécialisé	26	2%
établissement de protection de l'enfance ou accueil familial	17	2%
centre hospitalier général	15	1%
HUDA	14	1%
domicile Personnel (propriétaire)	8	1%
hôtel meublé	6	
structure médico-sociale	5	
CADA	4	
pension de famille - résidence accueil	1	
non précisé	16	1%
TOTAUX	1 251	100%

S'il n'est pas constaté au fil des ans de variation significative concernant ces données, nous soulignons la présence, en 2019, d'un groupe **230 personnes (contre 137 personnes en 2018)** sortantes de structures AHI, médicales et carcérales, etc. pour lesquelles la construction des parcours reste délicate et difficile.

Nous notons l'importance de la solidarité familiale ou amicale qui s'exerce majoritairement avant une première demande au service.

2.4 Prestations accordées

L'équipe a assuré :

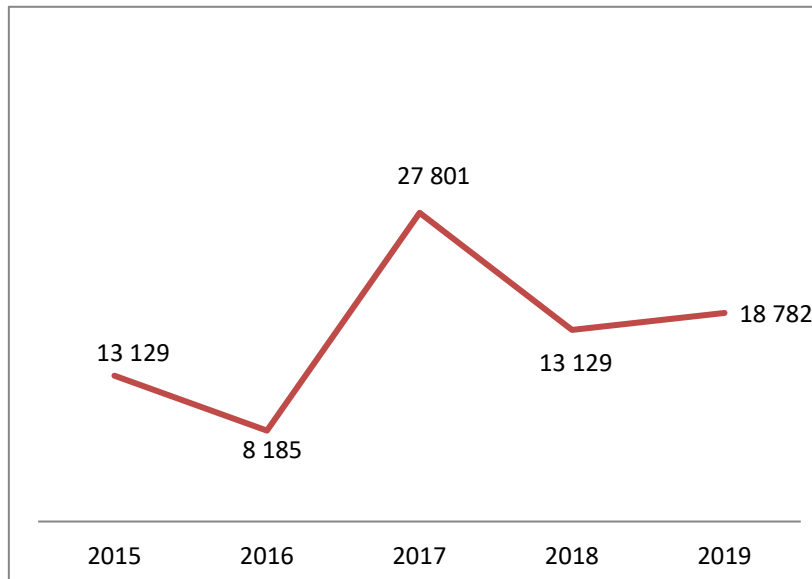
5 690 entretiens de suivi (contre 5 763 entretiens en 2018 et 4 749 en 2017 -pour mémoire : 4 458 entretiens en 2016) liés au suivi et à l'accompagnement.

Il s'agit des ménages bénéficiant d'un hébergement assuré par le service mais aussi des ménages disposant encore d'une solution momentanée dans leur réseau familial ou amical, accompagné sans hébergement par le service dans le cadre de leur projet d'insertion professionnel et/ou social.

4 596 contacts : essentiellement dus à la gestion des domiciliations et du courrier, ainsi que tous éléments nécessitant un échange rapide.

L'hébergement d'urgence

En 2019, 352 personnes ont été hébergées dans le dispositif d'urgence (contre 329 en 2018).



Nombre de nuitées (hors mise à l'abri hivernale)

Entre 2016 et 2017, l'augmentation importante est due principalement au renforcement du dispositif d'accueil des réfugiés et régularisés au cours de l'année 2017 (dispositif R2/MP177).

Durées de séjour des personnes (Hébergement d'urgence pérenne)

Durée de séjour des personnes sorties dans l'année	
Moins de 8 jours	55
De 8 jours à 1 mois	94
De plus d'1 mois à 3 mois	96
De plus de 3 mois à 6 mois	47
6 mois et plus	18
TOTAUX	310

Les durées de séjours dans le dispositif traduisent deux réalités :

- D'une part, des séjours courts qui s'expliquent par le type de places proposées au public en inadéquation avec la problématique exposée. Les personnes mobilisent davantage leur réseau amical ou familial avant de pouvoir prétendre à une place d'hébergement en CHRS ou logement autonome.
- D'autre part, des durées longues qui illustrent la complexité des situations et, là encore, la difficulté d'accès à l'hébergement pérenne ou à un logement.

2.5 Réponses apportées

2.5.1 Orientations effectuées

MOTIF DE DEPART DES MENAGES	NB SORTIS	%
Réorientation vers un autre dispositif	407	33%
Départ Volontaire	250	20%
Fin de prise en charge pour non-adhésion	230	18%
Accès au Logement	107	9%
Domiciliation	84	7%
Demande inadaptée avec réorientation	84	7%
Demande inadaptée sans réorientation	61	5%
Incarcération	12	1%
Exclusion	5	
Accès à l'emploi	3	
Décès	1	
Non communiqué	6	
TOTAUX	1 250	100%

L'accompagnement effectué par le service contribue à une sortie des ménages vers des dispositifs d'insertion 33 % et le logement 16 % (résidences sociales, meublés, appartement autonome).

Le départ volontaire correspond aux ménages qui interrompent de façon soudaine et unilatérale leur accompagnement. Ces données sont difficilement exploitables car nous n'avons, bien entendu, aucune information. Néanmoins, ces mêmes personnes, quelquefois après plusieurs semaines ou mois de silence, se manifestent de nouveau au service avec une situation davantage dégradée.

Pour indication, les destinations connues à la sortie.

LIEU DE DESTINATION DES MENAGES A LA SORTIE	NB SORTIS	%
Nancy et agglomération	670	54%
Hors Département	66	5%
Val de Lorraine	29	2%
Lunévillois	26	2%
Mont-Saint-Martin	20	2%
Toulois	14	1%
Briey	10	1%
Etranger	3	
DOM-TOM	1	
Non communiqué	411	33%
TOTAUX	1 250	100%

Le public reste sur le département.

2.5.2 Les difficultés d'orientation en CHRS

Face à une forte demande d'admissions en CHRS, des listes d'attente sont constituées. Durant les commissions d'admission, le recueil d'informations porte sur la situation sociale et le parcours individuel de la personne ciblé sur son projet et sa motivation. Les critères d'admission deviennent

de plus en plus restrictifs et des « choix » sont effectués. Les publics les plus éloignés de l'insertion (addictions, troubles psychiatriques, etc.) semblent souvent écartés d'une possible orientation et renvoyés sur les dispositifs d'urgence. La question de prérequis à l'entrée du CHRS se pose.

Or, comme abordé précédemment, nous observons qu'un nombre croissant de personnes se présentant au service est davantage éloigné des démarches d'insertion et d'autonomie de par leur problématique, leur profil, leur âge ou leur titre de séjour précaire.

Les admissions tendent davantage à exclure les personnes les plus en difficulté et à prendre en considération les moins démunies. La personne faisant preuve d'autonomie aura plus de chances d'être accueillie en CHRS alors que, paradoxalement, une des missions des CHRS est de permettre aux personnes de recouvrer leur autonomie personnelle et familiale (Art L 345-1 du Code de l'action sociale et des familles).

Les critères portant sur la motivation et certains aspects de l'autonomie sont souvent difficiles, voire impossibles à évaluer pour le SAO. En effet, ils reposent souvent sur l'interprétation d'informations individuelles parfois subjectives.

3. CONCLUSION/PERSPECTIVES

Depuis 2010, le SIAO a impulsé une dynamique globale et cohérente sur le département avec une gestion centralisée des demandes et de l'offre. Il a su fédérer les acteurs dans sa gouvernance et autour des missions opérationnelles.

Les évolutions réglementaires successives ont renforcé son rôle d'acteur central du dispositif AHI.

Au-delà de la régulation, le SIAO doit assurer des fonctions d'observatoire des parcours, besoins et plus encore des fonctions de pilotage de certaines missions d'urgence, en premier lieu le 115 et également l'accueil, l'évaluation des situations et les orientations des publics.

Ce rôle de chef d'orchestre implique une réorganisation de sa structure et de son intervention.

En 2018, l'Etat a ainsi commandité un audit du SIAO et de ses 6 SAO « satellites » afin de faire un état des lieux et de formuler des préconisations de restructuration afin de doter le SIAO des moyens nécessaires à son activité.

Deux pistes se dégagent :

- Soit le maintien d'une gestion autonome avec la création d'un groupement de coopération entre les opérateurs portant cette nouvelle entité
- Soit le rattachement du SIAO à l'un des opérateurs.

Chacune de ces modalités présentait des avantages :

- La coopération permet le maintien des équilibres entre associations et peut, en qualité de porteur des autorisations de fonctionnement, s'adapter aux évolutions, s'étendre vers des activités nouvelles. Les personnels peuvent être mis à disposition et rester salariés des associations membres du groupement.
- Le rattachement simplifie la création dans la mesure où le SIAO s'inscrit dans un cadre juridique existant. L'équipe en place se trouve déchargée de la gestion et peut se consacrer uniquement à la fonction opérationnelle.

L'Etat a fait connaître son choix en 2019, apportant ainsi des réponses face à ces enjeux majeurs de recomposition du champ.

Le SIAO est rattaché à un des opérateurs : c'est l'ARS qui a été dévolue à cette tâche.

Le rétro-planning précisera le calendrier de l'Absorption-Fusion au 1^{er} semestre 2020. Deux dossiers sont travaillés de concert : l'aspect Juridique et Administratif et le dossier de la déclinaison opérationnelle des Missions.

Ces axes impacteront de manière importante le Pôle, les trois SAO et le 115 :

- en termes de RH et d'organigramme
- en termes de responsabilité vis-à-vis du financeur et donneur d'ordre
- en termes de moyens (humains, financiers, structurels).

Dans cet environnement imposant des modifications, notre enjeu principal est d'optimiser la qualité du service rendu à l'utilisateur, de déployer le principe de Solidarité.

Il nous faudra prochainement interroger nos pratiques autour des Missions de l'actuel SAO : l'accueil, l'évaluation, l'orientation, l'hébergement d'urgence/la gestion locative et son accompagnement social.

