

**2019**

**SERVICE D'ACCUEIL  
ET D'ORIENTATION  
DU LUNÉVILLOIS**

**Aline MAITRESSE**  
*Directrice*

**Estelle KREISCHER**  
*Chef de service*

**6 rue Ste Anne  
54300 Lunéville**

**Tél : 03 83 73 26 81**

**Fax : 03 83 77 79 26**

**Courriel :  
luneville@asso-ars.org**



## MISSION

Le réseau d'accueil du lunévillois a été mis en place en février 2006 à l'initiative de la DDCS de Meurthe et Moselle suite à un constat partagé par les différents partenaires sociaux sur le territoire.

Sa mission est identique aux autres services d'accueil et d'orientation du département : traiter toute demande concernant des ménages confrontés à des difficultés sociales et mettre en œuvre le principe de subsidiarité, c'est à dire rechercher en priorité des réponses alternatives à une admission en structure d'hébergement.

Il s'agit :

- de répondre à toute situation de détresse sans aucune exclusive - 24 heures sur 24.
- d'accueillir, d'écouter, d'orienter.
- de mobiliser une offre de dépannage : hébergement de courte durée (aide alimentaire ponctuelle, aide au transport, domiciliation, ...)

## FINANCEMENT

ÉTAT - Politique en faveur de l'inclusion sociale : Service d'accueil et d'orientation

## CAPACITÉ

Une chambre permanente à l'hôtel pour des accueils de courte durée

10 studios permanents à la résidence pour des accueils de courte durée

Mobilisation possible d'autres chambres si besoin

## ÉQUIPE

**Personnel social**

2 travailleurs sociaux

1,31 ETP

# ACTIVITÉS 2019

## Public

**257 demandes sur l'année** concernant :

- 8 couples avec enfants
- 4 couples sans enfant
- 43 adultes avec enfants
- 202 adultes seuls

Soit **379 personnes** dont :

- 279 adultes
- 100 enfants

## Provenance

Communauté de Communes du Lunévillois.....	<b>193 demandes</b>
Métropole du Grand Nancy.....	<b>27 demandes</b>
Autres Communes (54.55.57.88).....	<b>26 demandes</b>
Autres pays.....	<b>4 demandes</b>
Autres régions françaises.....	<b>7 demandes</b>

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

- 59** ménages relogés
- 14** ménages accueillis en CHRS
- 15** retour au domicile conjugal
- 81** familles ou amis
- 4** hospitalisation
- 25** squats, caravane
- 9** autres structures
- 44** inconnus

**42 ménages présents au 31 décembre 2019, soit 68 personnes**

## Suivi des usagers de droit commun

**257 ménages** accueillis : 155 hommes - 124 femmes - 100 enfants  
Hébergement : **71 personnes** pour **4 608 nuitées**

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

**4 ménages** accueillis : 4 hommes - 2 femmes - 9 enfants  
Hébergement : **36 personnes** pour **7 100 nuitées**

# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>PRESENTATION ET EVOLUTIONS 2019</b>	<b>2</b>
1.1	Le cadre de la mission	2
1.2	Le public ciblé	2
1.3	Le mode d'action et l'accompagnement	2
1.3.1	L'entretien d'évaluation comme préalable à l'accompagnement	2
1.3.2	l'accompagnement social	3
1.4	L'hébergement et les prestations	3
1.5	Le SAO et le partenariat	3
<b>2</b>	<b>DESCRIPTIF DES MENAGES ACCUEILLIS</b>	<b>4</b>
2.1	Typologie des ménages : personnes prises en charge	4
2.2	Tranches d'âge	5
2.3	Origine de la demande	6
2.4	Motif de la demande	7
2.5	Durée de séjour et nuitées	8
2.6	Réponses apportées	9
<b>3</b>	<b>PERSPECTIVES ET AXES DE TRAVAIL POUR 2020</b>	<b>10</b>
3.1	Partenariat sur le Lunévillois	10
3.2	La Formation et outils de travail	10
<b>4</b>	<b>ANNEXES</b>	<b>11</b>
4.1	Répartition des personnes prises en charge	11
4.2	Flux mensuel de la demande	11
4.3	Hébergement antérieur	11
4.4	Ressources	12
4.5	Provenance géographique des ménages suivis	12
4.6	Demande de logements avec accompagnement social	12
4.7	Évolution du nombre de demandes et de personnes depuis la création du SAO	13

# Le SAO de Lunéville

## 1 PRESENTATION ET EVOLUTIONS 2019

### 1.1 Le cadre de la mission

Le SAO de Lunéville intervient auprès de publics confrontés à des difficultés sociales dont la situation au regard de l'hébergement est extrêmement fragilisée voire en rupture. Les situations rencontrées sont souvent complexes et les problématiques multiples. Au moment où le SAO intervient, les parcours de vie pour une grande partie des bénéficiaires sont déjà marqués par des événements difficiles (placements, incarcérations, hospitalisations, isolement, rupture, pour certains un vécu de la rue...).

L'équipe du SAO assure l'évaluation des situations, l'accueil et l'accompagnement des bénéficiaires. Elle préconise des orientations vers l'hébergement d'insertion et/ou le logement.

### 1.2 Le public ciblé

Toutes personnes (homme et/ ou femme) ou ménages avec ou sans enfants : le demandeur est obligatoirement majeur.

### 1.3 Le mode d'action et l'accompagnement

Afin de répondre aux missions qui incombent à ce service, les travailleurs sociaux réalisent des entretiens de premières évaluations et des entretiens de suivis. Ils se déplacent sur l'ensemble du territoire. Les travailleurs sociaux rencontrent le public dans des bureaux mis à disposition par les partenaires, quelque fois à domicile. La majorité des entretiens se font dans les locaux de l'ARS à Lunéville.

#### 1.3.1 L'entretien d'évaluation comme préalable à l'accompagnement

**Entretien téléphonique** : il peut être un préalable avant que le travailleur social ne rencontre la personne ou le ménage. Il s'agit d'évaluer la pertinence de notre intervention et à défaut réorienter vers un autre service. C'est un travail de conseil et de soutien en direction des publics et des partenaires.

**Le primo entretien ou entretien de première évaluation** : il s'agit de la première rencontre avec le ménage ; rencontre qui peut quelque fois se faire avec le partenaire orienteur. L'entretien permet de faire le point sur la situation du ménage afin d'en mesurer l'étendue et l'urgence. Il est l'occasion de retracer son parcours et lui permet de verbaliser ses attentes et projets. Le travailleur social évalue alors sa demande et présente les différentes missions du service et les possibilités d'accompagnement. Si besoin, le professionnel peut également proposer et mobiliser des offres de dépannages d'urgence de courte durée.

### **1.3.2 L'accompagnement social**

**Entretien de suivis ou d'accompagnement :** Ils ont le plus souvent lieu sur le site d'hébergement. Ils offrent écoute et conseils au ménage. Le travailleur social assure un accompagnement global auprès de la personne afin de l'aider à lever les freins à son insertion (ouvertures de droits...). Un projet est formalisé et des objectifs de travail sont déterminés.

Par la suite, en lien avec le SIAO 54, un projet d'orientation vers les structures d'hébergement d'insertion peut être construit.

### **1.4 L'hébergement et les prestations**

Pour assurer l'accompagnement des ménages sur le Lunévillois, le SAO dispose de prestations pour assurer les besoins fondamentaux des bénéficiaires :

Les Prestations d'hébergement propres et celles mobilisables auprès des partenaires :

- Une chambre d'hôtel conventionnée à Lunéville.

Dans le cadre du dispositif HUAS (Marché Public 177) pour une capacité de 17 places :

- 10 studios à la résidence St Jacques de Lunéville
- Un appartement, dédié à l'accueil de femmes victimes de violences conjugales et leurs enfants. Ce logement est mis à disposition par la Croix Rouge de Lunéville et meublé par le Zonta Club de Lunéville.
- Un appartement, également dédié à l'accueil de femmes victimes de violences conjugales et leurs enfants. Ce logement est communal et meublé par le Zonta Club de Lunéville

Grâce au partenariat développé depuis de nombreuses années, nous avons la possibilité de mobiliser :

- La chambre de visite de la résidence St Jacques
- Une chambre à l'hôpital 3H de Cirey sur Vezouze

Enfin, en dehors du territoire, il est possible de mobiliser des places d'hébergement sur Nancy via le SAO de Nancy. Mais aussi avec les autres SAO du département dont le partenariat est de plus en plus efficient.

Les prestations alimentaires, d'hygiène voire vestimentaires et matériels

En besoins primaires ; nous travaillons avec un restaurant « kebab » qui délivre des repas chauds. Les travailleurs sociaux peuvent également proposer des tickets services ou des colis alimentaires avec un maillage de partenaires locaux (Croix Rouge, Entraide Protestante, Secours Catholique...)

Les domiciliations

Notre association possède un agrément de la préfecture de Meurthe et Moselle pour la domiciliation administrative des usagers.

Au 01.03.2017, le SAO a mis en application la dernière réforme de la domiciliation

### **1.5. Le SAO et le partenariat**

Le service ARS Lunéville est central dans sa position sur le territoire. Présent depuis de nombreuses années, il est de plus, bien identifié par les partenaires.

Les partenaires sont nombreux et de secteurs divers : santé, justice, immobilier... L'année 2019 a permis de travailler avec bon nombre d'entre eux, facilitant ainsi nos missions en direction des publics accueillis. En 2019, nous avons organisé des rencontres avec certains d'entre eux : mission

locale, CIDFF, CAF, rencontre avec le SSD, la prévention spécialisée, la maison des addictions. Nous allons mettre en lumière quelques partenariats forts qui perdurent d'année en année.

- Le partenariat avec la Croix Rouge avait été concrétisé par la mise à disposition d'un logement pour l'accueil de personnes victimes de violences. Ce lien particulier avec l'association perdure. Tout au long de l'année 2018, la Croix Rouge a facilité l'accueil de nos publics en délivrant des kits d'hygiène, des vêtements, de la nourriture.
- Avec le Psychiatrie (CMP, UPM, CATT, Intermède) : En 2018, nous avons été d'avantage sollicité pour des situations relevant de la psychiatrie. A chaque fois, nous avons pu compter sur un travail en étroite collaboration avec les professionnels de la santé mentale. Nous avons assuré l'hébergement et le suivi social quand ils ont poursuivi le suivi médical.
- Le CCAS reste un partenaire privilégié de l'ensemble des services de l'ARS Lunévillois : pour le point hygiène, les places d'urgence et la mise à disposition de locaux pour les cours de français, pour des événements ponctuels...
- SIAO 54 : Il est à noter que si le SIAO a pour mission de coordonner toutes les places d'hébergement sur le département. Il a aussi favorisé la connaissance et le rapprochement des différents prestataires d'hébergement et ainsi contribué à une amélioration du partenariat et du « travailler ensemble » dans l'intérêt des publics accueillis.

Notre partenariat s'entretient également grâce aux différents réseaux d'échange auxquels nous participons :

- Le Réseau d'Alerte Pluri-Professionnel : notre service participe à ce réseau qui existe depuis plusieurs années. Il a pu être mobilisé en 2019 pour des situations complexes et très problématiques.
- Le « Réseau femmes victimes de violences » : le SAO prend une part active au sein de ce réseau en participant une fois par mois aux rencontres consacrées à la réflexion et au développement de moyens d'action pour la lutte contre les violences sur le territoire. Durant l'année, une journée de formation est organisée par ce réseau à destination des différents services sociaux, médico-sociaux, sanitaires et pédagogiques du territoire.
- La CLSM (Commission Logement et Santé Mentale). Cette instance réunie les principaux partenaires lunévillois autour de la question du logement des personnes en difficultés sociales et/ou en situation de handicap. Le projet travaillé dans cette instance est la concrétisation d'un colloque sur une journée autour du syndrome de Diogène. Cette journée sera organisée et programmée en 2020 pour les professionnels du champ médicaux-social du lunévillois.

## **2 DESCRIPTIF des ménages accueillis**

### **2.1 Typologie des ménages : personnes prises en charge**

En 2019, le nombre de ménages rencontrés, accompagnés voire hébergés par le SAO, a continué à diminuer par rapport à 2018 (nous faisons le même constat l'année passée dans la même proportion). Sur ce type de dispositif, il est difficile d'anticiper et expliquer localement une diminution de l'activité. Elle est peut-être un indicateur sur un territoire qu'il conviendrait de mettre en lumière avec les autres territoires, pour savoir si la tendance se confirme également ailleurs.

Typologie des ménages	2019				2018	
	SAO		Réinstallés		SAO + réinstallés	
Femmes isolées	63	24%	0	0%	85	28%
Hommes isolés	139	53%	2	0.8%	137	46%
Couples	4	1.6%	0	0%	10	3%
Femmes isolées avec enfant(s)	41	16%	0	0%	46	15%
Hommes isolés avec enfant(s)	2	0.8%	0	0.8%	4	2%
Couples avec enfant(s)	8	3%	2	0	18	6%
Sous – total	257	98.4%	4	1.6%	300	100%
<b>Total ménages</b>	<b>261</b>				<b>300</b>	

Si le nombre de ménages accueillis a diminué durant cette année, on constate que la typologie des publics reste, globalement, dans les mêmes proportions qu'en 2018.

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

## 2.2 Tranches d'âge

Tranches d'âge Enfants et Adultes	2019				2018	
	SAO		Réinstallés		SAO+réinstallés	
Enfants	100	25%	4	1%	103	23%
<i>sous total mineurs</i>	100	25%	4	1%	103	23%
18 à 24 ans	68	17%	5	1.5%	88	19%
25 à 35 ans	66	17%	2	0.5%	99	22%
36 à 45 ans	60	15%	2	0.5%	65	14%
46 à 59 ans	46	12%	2	0.5%	67	15%
plus de 59 ans	23	6%	0	0	21	5%
Inconnu	16	4%	0	0	10	2%
<i>sous total adultes</i>	279	96%	11	4%	350	77%
<b>Sous-total</b>	<b>379</b>		<b>15</b>		<b>453</b>	
<b>Total</b>	<b>394</b>				<b>453</b>	

Au cours de l'année 2019, nous avons accueilli la même proportion d'enfants et de personnes de plus de 59 ans, ce sont les tranches d'âges comprises entre 18 et 59 ans qui diminuent très sensiblement.

D'une manière générale, Il s'agit de situations qui sont orientées au SAO pour des motifs très divers et légitimes : expulsion locative, rupture suite à hébergement de longue date chez des tiers, parcours de squats, violences intra familiales... Ces situations sont souvent connues mais ont la particularité d'être en rupture avec tous les services sociaux (pas de collaboration possible). Aussi, au moment où le ménage est en rupture réelle et qu'il se présente au SAO, la situation est très dégradée.

Nos dispositifs d'hébergement d'urgence ne sont pas toujours adaptés aux problématiques multiples et complexes que présentent certaines personnes. Nous travaillons alors avec les autres SAO du département, et notamment celui de Nancy pour apporter une réponse adaptée.



## 2.3 Origine de la demande

Origine de la demande (ménages)	2019			
	SAO		Réinstallés	
ARS (SAO, AVDL, 115,32)	30			
Personne elle-même	63		0	0%
MDS	48			
Famille/Amis/Particuliers	5		0	
SIAO antenne avancée	5			
Autres (ASSL, Eco appart, EMMAUS, Maison des addictions, maison des services, DDCS, organisme accomp socio pro,...)	15		4	1.5%
CCAS	28		0	0%
CIDFF/ FNSF	18		0	0%
CH-CHU, hôpital spécialisé	13		0	0%
Mission locale	10		0	0%
Police, gendarmerie	5		0	0%
Mairie	6		0	0%
Services tutélares	8		0	
Bailleurs	4		0	
Sous - total	257	98.5%	4	1.5%
<b>Total ménages</b>	<b>260</b>			

Près de 60% des ménages, nous sont orientés par les services sociaux de proximité : MDS, CCAS, hôpital, mairie, police/gendarmerie...

Notons également que près de 24.5% des ménages nous sollicitent en direct.

La position centrale du SAO et son implantation depuis de longues années, font que le service est bien identifié et beaucoup de personnes viennent spontanément au service.

Dès lors qu'un problème d'hébergement est identifié, il arrive que les partenaires orientent au service sans évaluation préalable.

Aussi, le nombre de passages est très important.

Certaines situations nécessitent une réelle prise en charge, pour d'autre il s'agit d'un conseil à apporter voire une autre orientation à préconiser.

Les situations orientées par l'ARS, proviennent des 2 autres SAO (Nancy et Val de Lorraine) et du 115. Quelques ménages nous ont été adressés à l'issue d'une mesure d'AVDL.

Les « autres services sociaux », sont divers et variés dans leurs missions : il s'agit de l'aide sociale à l'enfance, d'associations caritatives, le SIAO et son antenne avancée, AMLI Briey, service tutélaire, mairie, le CIDFF, la DDCS.

## 2.4 Motif de la demande

Motif de la demande	2019				2018	
	SAO		Réinstallés		SAO+réinstallés	
Conflits conjugaux	47	18%	0	0%	51	17.5%
Rupture cohabitation - solidarité familial – amicale	107	41%	0	0%	143	48%
Demandeurs d'asile régularisés	1	0.4%	4	1.5%	8	3%
Domiciliation	4	1.7%	0	0%	0	0%
Sortie de détention	6	2%	0	0%	5	2%
Sortie structure médico et médico – sociale (SSP ; ITEP ; MECS ; ASE)	12	5%	0	0%	14	4%
Errance – squats	18	6.5%	0	0%	19	5%
Problèmes locatifs et d'hébergements (Expulsion et logement insalubre)	39	15%	0	0%	28	9,5%
Renseignements et conseils	17	6.5%	0	0%	0	0%
Autre	6	2%	0	0%	33	11%
Sous total	257	98.5%	4	1.5%	300	100%
<b>Total</b>	<b>261</b>				<b>300</b>	

On peut noter que d'une année à l'autre les motifs de demande restent sensiblement identiques.

On s'aperçoit que les situations pour lesquelles nous sommes interpellées résultent principalement de trois motifs :

- **La rupture de cohabitation** : C'est particulièrement autour de cette problématique que s'est concentrée la majorité des demandes. La demande peut être immédiate comme cela peut résulter d'une rupture conjugale. L'un des conjoints reste dans le logement et l'autre est invité à le quitter. Elle peut également être différée lorsque les personnes souhaitent, dans un premier temps, avoir recours à l'hébergement par un tiers. Nous sommes alors sollicités dans un second temps, quand leur réseau de solidarité amical ou familial est épuisé.
- **Les problèmes locatifs et d'hébergement** : Cela concerne particulièrement **les expulsions locatives**. En lien avec les partenaires territoriaux, notre service est interpellé en cours de procédure pour évaluer les situations, ou en fin, pour travailler à la sortie de logement. Ce travail peut se faire en lien avec le service d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (A.V.D.L) qui peut être mobilisé pour des situations complexes.
- **Les femmes ou hommes victimes de violences conjugales** : Il s'agit pour la plupart de femmes seules ou avec enfants qui ont quitté le domicile en urgence et nécessitent une mise à l'abri et une protection immédiate. Cette année, notre service a accompagné 50 ménages dans un contexte de violences conjugales. L'accueil de personnes victimes de violences conjugales reste une part importante de l'activité du SAO. Nous avons hébergé au cours de l'année, des personnes victimes de violences conjugales, originaire d'un autre territoire. Notons que la collaboration entre les 6 SAO du département est de plus en plus efficiente et en coordination avec le SIAO, les éloignements s'organisent rapidement.
- Enfin, 18 ménages qui nous ont sollicités vivaient en squats ou hébergement de fortune. Si ce nombre peut paraître conséquent, il fait écho à une certaine réalité sur le territoire.

## 2.5 Durée de séjour et nuitées

Durée de Séjour sur les personnes sorties en 2019		
Nbre de nuitées réalisées SAO	personnes	en jours
<b>3977</b>	<b>60</b>	<b>66</b>
Nbre de nuitées réalisées Réinstallés	personnes	en jours
<b>4534</b>	<b>27</b>	<b>168</b>
<b>Total de 8511 nuits</b>		

Durée de Séjour sur les personnes sorties en 2018		
Nbre de nuitées réalisées	personnes	en jours
<b>10324</b>	<b>91</b>	<b>113</b>

Pour comprendre ce tableau, il est à noter que la durée de séjour des ménages pris en charge dans le service « Réinstallés à Blamont » est comptabilisée.

Sur les 87 personnes hébergées, 27 l'ont été sur ce dispositif dit « des réinstallés », et 60 sur le SAO.

### L'actualité 2019 du dispositif « Réinstallés-Blamont »:

Début d'année nous avons pu relocaliser les 5 logements sur les communes de Damelevières et Dombasle, facilitant ainsi l'autonomie des familles quant au cours de français obligatoire, ainsi que toutes les démarches administratives et médicales à effectuer sur Nancy.

Les 5 familles accueillies en 2018 ont quitté le dispositif vers du logement en direct.

Nous avons accueilli deux familles et deux isolés en mars 2019 soit 15 personnes.

Au 31/12/2019, deux familles syriennes occupent encore leur logement.

Durée de séjour (ménages sorties)	2019				2018	
	SAO		Réinstallés		SAO+réinstallés	
0 à 7 jours	9	10.3%	0	0%	14	18%
8 à 30 jours	15	17.2%	0	10%	20	26%
1 à 3 mois	18	20.8%	6	6.9%	23	30%
4 à 6 mois	14	16.1%	13	15%	14	18%
Plus de 6 mois	4	4.6%	8	9.2%	5	7%
Sous total	60	69%	27	31%	76	100%
<b>Total</b>	<b>87</b>				<b>76</b>	

Notons que 19% (contre 12% en 2018) des personnes suivies par notre service bénéficie d'un hébergement. En effet, pour la grande majorité des ménages, un travail d'accompagnement est dispensé sans hébergement (hébergé chez des tiers, hébergement sur les places du SAO de Nancy). Enfin, certains ménages n'ont pu bénéficier d'une prise en charge pour divers motifs : ménages en provenance d'un autre département, ressortissants européens, locataire, personnes relevant du soin plus que de l'hébergement.

On note une augmentation des durées de séjour pour 2019. Les orientations sur la métropole et notamment en CHRS ou sur le dispositif « Stabilisation » supposent des délais d'attente de plus en

plus longs. Par ailleurs, les situations administratives et financières des personnes rencontrées sont bien souvent laissées à l'abandon depuis des années et tout est à refaire : pièce d'identité, impôts, ouverture de compte bancaire. Enfin, à noter que nous accueillons majoritairement un public isolé et le relogement pour ces ménages est plus long car le territoire n'échappe pas au manque de logement de petite typologie.

## 2.6 Réponses apportées

Orientation à la sortie des ménages	2019				2018	
	SAO		Réinstallés		SAO+réinstallés	
C.H.R.S.	14	5.6%	1	0.4%	39	15%
Logement	59	23%	1	0.4%	26	10%
Accueil en famille ou amis	80	31.5%	0	0%	71	27%
Retour domicile conjugal	15	6%	0	0%	39	15%
Sans domicile	25	10%	0	0%	12	4,5%
Autres struct soc	9	3.5%	1	0.4%	15	5,5%
Hospitalisation	4	1.5%	0	0%	2	1%
Incarcération	3	1.2%	0	0%	0	0%
Autres	2	0.8%	1	0.4%	0	0%
Inconnu	29	11%	0	0%	57	22%
Hébergement d'urgence	11	4.3%	0	0%	0	0%
<b>Sous total</b>	<b>251</b>	<b>98.4%</b>	<b>4</b>	<b>1.6%</b>	<b>261</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>255</b>				<b>261</b>	

Comme précisé précédemment, le SAO est implanté depuis plusieurs années et bien identifié. De ce fait de nombreuses personnes nous sollicitent d'elle-même, et ne donnent plus suite après le premier entretien. Ces personnes n'adhèrent pas à l'accompagnement proposé ou nos missions ne répondent pas à leurs besoins et retournent donc sur le lieu d'hébergement d'origine. Ceci explique l'importance du chiffre « accueil en famille ou amis » et « retour au domicile conjugal ». Quelque fois ces personnes reviennent plus tard et sont alors prêtes à travailler un projet d'hébergement différent et plus stable.

Les 29 ménages « inconnus » correspondent à la même logique mais ceux-ci ont pu bénéficier de plusieurs entretiens mais ils ne donnent plus suite à l'accompagnement proposé. Les personnes « sans domicile » rentrent aussi dans cette logique.

Les ménages pour lesquels des orientations ont pu être clairement définis à la sortie :

4 usagers, pour lesquels la priorité n'était pas de travailler un projet d'hébergement, ont dû être hospitalisés. A noter que d'autres personnes ont pu être hospitalisées en amont d'un hébergement. Les travailleurs sociaux du SAO sont alors restés en lien avec le service social de l'hôpital pour travailler un projet de sortie.

Sur les 14 ménages orientés en CHRS notons que certains ont pu être accueillis à Lunéville (CHRS et LT confondus). Les autres ont été orientés vers des CHRS sur la métropole (CHRS, DUO et dispositif de stabilisation)

On note également une forte augmentation des « sorties en logement » (proportionnellement 2 fois plus qu'en 2018). Le logement est en 2019 au deuxième rang des orientations les plus importantes après l'accueil chez des tiers.

On note une régularité d'une année à l'autre sur la réponse « autres structures sociales » à la sortie de l'hébergement. Nous avons orienté un ménage en Centre maternel, un en résidence autonomie,

un en FJT. Les 11 autres ménages ont été orienté vers un hébergement d'urgence hors territoire soit parce qu'un éloignement géographique était nécessaire dans un contexte de violences conjugales soit parce que le dispositif d'urgence sur Lunéville ne semblait pas ou plus approprié à la problématique du ménage.

L'activité du SAO Lunévillois montre l'importance du travail avec les autres territoires. En effet, si beaucoup de situations trouvent des réponses localement, il est à noter le nombre important de situations orientées sur le reste du département. Cela étant, très souvent des personnes ne veulent pas quitter le lunévillois et quelque fois préfèrent vivre en squat, en caravanes, à la rue, chez des tiers... que de quitter le territoire. Pour les travailleurs sociaux du SAO, maintenir le lien avec certains d'entre eux est déjà la priorité. Pour quelques situations, il s'agit d'un travail assimilable à celui de l'accueil de jour à Nancy. Pour les situations effectivement orientées, c'est souvent après plusieurs tentatives et un travail inscrit dans la durée que les personnes acceptent de partir.

### **3 PERSPECTIVES ET AXES DE TRAVAIL POUR 2019**

#### **3.1 Partenariat sur le Lunévillois**

2019 a permis de montrer encore une fois l'importance et la richesse du réseau partenarial qui gravite autour du SAO. Les situations aussi complexes soient elles sont toujours un nouvel enjeu de réponses à apporter en lien avec l'ensemble des partenaires qui s'identifient se font confiance et se mobilisent dans l'intérêt des publics accueillis.

Par ailleurs, au cours de l'année 2019 et suite à l'appel à projet « PIC » dit « les invisibles » nous avons pu développer un partenariat spécifique avec la mission locale de Lunéville. 2020, nous allons dans le cadre d'une mission de coordination avec la mission locale de Lunéville participer à la mise en œuvre de ce projet sur le Lunéville Est (Baccarat, Blamont, Badonviller et Cirey sur Vezouze).

#### **3.2 La Formation et outils de travail**

Comme l'année précédente, nous avons mis l'accent sur la formation des professionnels et leur investissement dans les réseaux partenariaux existants. Nous allons poursuivre cette dynamique.

L'année 2019, a également été marqué par l'accueil de 2 stagiaires. Un travail est en réflexion sur la mise en place d'une démarches qualité lié à l'accompagnement des stagiaires voire également d'éventuels nouveaux professionnels.

Nous allons également mettre en place des temps de réflexions et d'échanges sur les outils de travail existants, à améliorer et à construire. Cette réflexion sera menée au sein du service mais également en lien avec les autres services d'urgence (SAO, accueil de jour) dans la perspective de la réforme du SIAO. En parallèle, une réflexion est à envisager sur le sens du travail de/dans l'urgence et toutes ses déclinaisons possibles dans le cadre de l'accueil du public son accompagnement et son orientation vers des dispositifs adaptés.

Les SAO constituent la porte d'entrée des dispositifs AHI, il conviendra d'identifier au mieux les besoins de nos publics pour les faire remonter et participer à la fonction d'observatoire du SIAO, dont la finalité serait de permettre d'adapter les réponses aux besoins.

## 4 ANNEXES

### 4.1 Répartition des personnes prises en charge

Répartition des personnes prises en charge	2019				2018	
	SAO		Réinstallés		SAO+réinstallés	
Enfants	100	25%	4	1%	103	22%
Hommes	155	39.2%	6	1.5%	188	42%
Femmes	124	32%	5	1.3%	162	36%
<b>Sous – total</b>	<b>379</b>	<b>96.2%</b>	<b>15</b>	<b>3.8%</b>	<b>453</b>	<b>100%</b>
<b>Total personnes</b>	<b>394</b>				<b>453</b>	

### 4.2 Flux mensuel de la demande

Flux mensuel de la demande	2019		2018	
Janvier	14	5%	35	13%
Février	18	7%	28	10%
Mars	18	7%	21	7,5%
Avril	22	8%	23	8%
Mai	27	11%	20	7%
Juin	20	8%	24	8,5%
Juillet	23	9%	17	6%
Août	23	9%	20	7%
Septembre	24	9%	26	9%
Octobre	27	11%	21	7,5%
Novembre	23	9%	19	6,5%
Décembre	20	7%	22	8%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>

En ce qui concerne les réinstallés, les 4 ménages sont arrivés en mars 2019.

### 4.3 Hébergement antérieur

Hébergement antérieur	2019				2018	
	SAO		Réinstallés		SAO+réinstallés	
CHRS ou assimilé	4	1.5%	0	0%	10	4%
Hôtel / Foyer logement	3	1.2%	0	0%	4	1%
Logement personnel	80	30.8%	0	0%	117	39%
Famille, amis	114	43.4%	0	0%	131	43%
Structure carcérale	6	2.3%	0	0%	4	1%
Structure médicale	10	3.8%	0	0%	7	3%
Squat, rue	26	10%	0	0%	27	9%
HUDA	0	0%	4	1.5%	0	0%
Non précisé	14	5.5%	0	0%	0	0%
<b>Sous-total</b>	<b>257</b>	<b>98.5%</b>	<b>4</b>	<b>1.5%</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>261</b>				<b>300</b>	

#### 4.4 Ressources

Ressource des usagers	2019				2018	
	SAO		Réinstallés		SAO+réinstallés	
Salaire	30	11.5%	0	0%	42	13%
Pôle Emploi	20	7.7%	0	0%	35	11%
RSA	56	21.5%	0	0%	95	29%
AAH	13	5%	0	0%	13	4%
Prestations familiales	1	0.4%	0	0%	3	1%
Pension, retraite	17	6.6%	0	0%	14	4%
Sans ressources	64	24.2%	4	1.5%	75	23%
Autres, indemnités journalières, rémunération formation, autres prestations sociales	19	7.4%	0	0%	30	9%
Inconnus	37	14.2%	0	0%	21	6%
Sous-total	257	98.5%	4	1.5%		
<b>Total</b>	<b>261</b>				<b>328</b>	

#### 4.5 Provenance géographique des ménages suivis

Provenance géographique des ménages suivis	2019				2018	
	SAO		Réinstallés		SAO+réinstallés	
Com du Lunévillois	193	74%	0	0%	249	83%
Sous-total Lunévillois	193	74%	0	0%	249	83%
Communauté urbaine du Grand Nancy	27	10.4%	0	0%	21	7%
Bassin Saint Nicolas de Port	0	0%	0	0%	0	0%
Autres communes du 54	7	2.7%	0	0%	0	0%
Autres départements de Lorraine (55,57 et 88)	19	7.2%	0	0%	8	3%
Sous-total Autres Communes 54	53	20.4%	0	0%	29	10%
Autres régions françaises	7	2.7%	0	0%	11	3,5%
Autres pays	4	1.5%	4	1.5%	11	3,5%
Sous-total Autres Régions	11	4.2%	4	1.5%	22	7%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>98.5%</b>	<b>4</b>	<b>1.5%</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

#### 4.6 Demande de logements avec accompagnement social

	2019	2018	2017	2016
Dossiers SIL/LT	27	26	12	6

#### 4.7 Évolution du nombre de demandes et de personnes depuis la création du SAO

Evolution du SAO de 2006 à 2019			
Année	Nombre de demandes	Nombre de personnes	Observations
2006	155	256	Création du service en Février
2007	203	308	
2008	258	415	
2009	296	527	
2010	257	425	
2011	258	455	
2012	375	676	
2013	364	707	Embauche d'un mi-temps
2014	385	714	
2015	321	564	
2016	318	519	
2017	340	533	
2018	300	453	
2019	260	395	
<b>Total</b>	<b>4090</b>	<b>6946</b>	



