

DISPOSITIFS DE VEILLE SOCIALE

Christophe ANDRÉ

Directeur

Vincent LEMONNIER

Chef de service

MISSION

- Prise en charge des populations sans domicile fixe sur l'agglomération Nancéienne vivant en squat ou en abri de fortune.
- Interventions sociales collectives ou individualisées.
- Offrir à la population sans domicile fixe différentes prestations au quotidien.

Ce dispositif de vieille sociale concerne :

L'ACCUEIL DE JOUR

Période hivernale

(du 01/01/2023 au 03/04/2023 inclus et du 31/10/2023 au 31/12/2023 inclus)

Ouvert du lundi au vendredi les matins et après-midis sauf les mercredis et jeudis après-midi ; accueil réservé aux femmes le jeudi matin. Week-end et jour férié ouverture en après-midi uniquement.

Période estivale

(du 04/04/2023 au 30/10/2023 inclus)

Ouvert les lundis et vendredis après-midi, le mardi toute la journée, les mercredis matin, les jeudis matin accueil femmes et les jeudis après-midi accueil de jour ou actions collectives.

LE SAMU SOCIAL

Circule sur l'agglomération tous les jours en période hivernale

Durant la période estivale 2 à 3 maraudes par semaine

LES REPAS DU SOIR

Restauration sociale ouverte de 18h30 à 20h30

Du 1^{er} janvier au 3 avril 2023 et du 2 novembre au 31 décembre 2023

Par cohérence avec les publics accueillis, les dispositifs expérimentaux du Village de l'Insertion et du Logement d'Abord sont rattachés à ces services.

FINANCEMENT

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

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

ÉQUIPE (TOUT AU LONG DE L'ANNÉE)

Personnel administratif

Direction	0,25 ETP
Secrétariat de Pôle.....	0,48 ETP
1 secrétaire.....	1 ETP

Personnel social

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

Renforts sur la période hivernale

5 travailleurs sociaux.....	3,92 ETP
1 coordinateur repas du soir	0,50 ETP
1 agent de service CDDI	0,50 ETP

Bénévoles repas du soir

1 094 heures
En prestation extérieure : agents de sécurité aux repas du soir et au 41 rue de Malzéville

Renforts sur la période estivale

2 travailleurs sociaux / Halte de Nuit.....	0,88 ETP
1 agent de service CDDI	0,50 ETP

ACTIVITÉS 2023

Du 1^{er} janvier 2023 au 3 avril 2023 et du 2 novembre 2023 au 31 décembre 2023

▲ SAMU SOCIAL

1 117 prestations fournies sur l'année dont 851 en période hivernale
2 636 contacts établis dont 2 007 en période hivernale

▲ ACCUEIL DE JOUR

10 728 passages de personnes accompagnées ou non de chiens
991 personnes distinctes ont été reçues
1 258 prestations d'hygiène (douches, laverie)

▲ REPAS DU SOIR

5 293 repas servis
55 personnes en moyenne par soirée

▲ HALTE DE NUIT

264 personnes ont bénéficié de la Halte de Nuit
2 965 nuitées orientées par le 115
85,6 % d'hommes
14,4 % de femmes

▲ LOGEMENT D'ABORD

25 ménages dont 1 couple (26 personnes) ont été accompagnés
Nombre d'hommes accompagnés : 21.... 81 %
Nombre de femmes accompagnées : 5.... 19 %

▲ VILLAGE DE L'INSERTION

13 personnes accompagnées sur l'année dont 2 couples
2 femmes soit..... 15 %
11 hommes soit..... 85 %



SOMMAIRE

I)	LA MISSION.....	2
II)	L'ACCUEIL DE JOUR.....	2
II.2)	LES PRINCIPES D'ACCUEIL : BAS SEUIL ET INCONDITIONNALITE	2
II.3)	LES OUVERTURES.....	3
II.4)	LA FREQUENTATION	3
II.5)	CARACTERISTIQUES DU PUBLIC ACCUEILLI	5
II.6)	LES PRESTATIONS PROPOSEES	8
II.7)	L'INTERVENTION EDUCATIVE	11
III)	LE SAMU SOCIAL.....	14
III.1)	FONCTIONNEMENT	14
III.2)	L'ACTIVITE.....	15
IV)	LES REPAS DU SOIR.....	18
V)	MISE A L'ABRI HIVERNALE	20
V.1)	LA MISE A L'ABRI DU 41.....	20
V.2)	LA MISE A L'ABRI DES REPAS DU SOIR.....	21
VI)	LA HALTE DE NUIT	23
VI.1)	LE PROJET SOCIAL.....	23
VI.2)	L'ACTIVITE.....	24
VI.3)	LA MISE A L'ABRI	25
VII)	CONCLUSION ET PERSPECTIVES :	26
	ANNEXE 1 : LE DEMENAGEMENT	29
	ANNEXE 2 : L'ORGANISATION DU TRAVAIL AU 34 D'LA RUE.....	32
	ANNEXE 3 : LA VIOLENCE – Focus sur l'accueil de jour	35
	ANNEXE 4 : LA PROBLEMATIQUE DES TROUBLES :	37
	ANNEXE 5 : LA PROBLEMATIQUE DES JEUNES EN ERRANCE :	40

I) LA MISSION

Les dispositifs de veille sociale, s'articulent autour de missions à destination des personnes sans domicile fixe. Les activités qui en découlent, sont multiples et organisées de manière différente en hiver et en été.

Ils recouvrent :

- **L'accueil de jour** : donnant accès à des prestations de première nécessité (accès à l'alimentation, douche, lave-linge), l'accompagnement administratif et social, la domiciliation administrative, la bagagerie, l'accès aux soins,
- **Le SAMU SOCIAL** : pratique de l'aller-vers en maraude pour se rendre à la rencontre des personnes en squat ou dans la rue,
- **Les repas du soir** : distribution de repas chauds en soirée ; prestations sur la période hivernale,
- **La mise à l'abri** : prestations sur toute l'année,
- **La halte de nuit** : lieu de passage pour les personnes non mises à l'abri ; prestations sur la période estivale.

II) L'ACCUEIL DE JOUR

II.2) LES PRINCIPES D'ACCUEIL : BAS SEUIL ET INCONDITIONNALITE

L'accueil de jour du 34 d'la rue est lieu de répit ouvert dans la journée à toute personne sans domicile fixe.

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'abri. 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 sont encadrés par des travailleurs sociaux qui 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.

Les travailleurs sociaux ont ainsi 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.

La contrepartie exigée à la fréquentation du lieu est le respect des règles élémentaires de bienséance, des locaux et des autres personnes (interdiction de la violence, des propos à caractère raciste, de

consommer de l'alcool ou des drogues).

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.

II.3) LES OUVERTURES

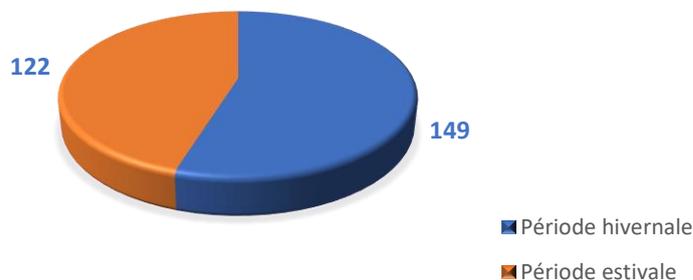
Au cours de l'année 2023, l'accueil de jour a ouvert durant 271 journées contre 272 en 2022.

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**.

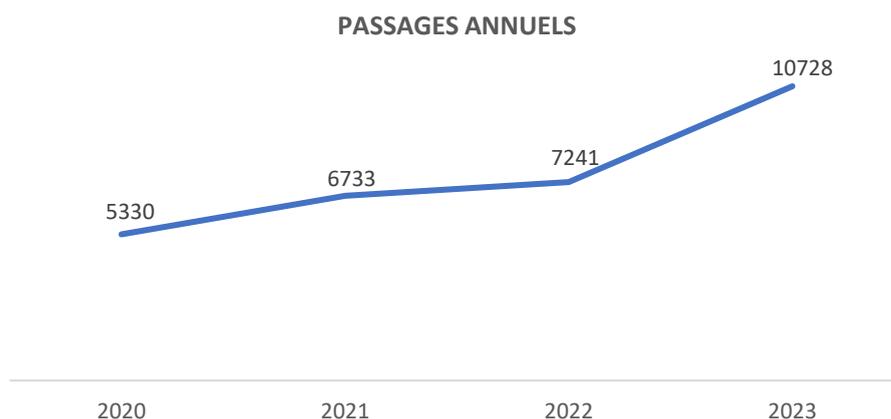
OUVERTURES ACCUEIL DE JOUR



II.4) LA FREQUENTATION

- Le nombre de passages

La fréquentation de l'accueil de jour a considérablement augmenté en 2023, puisque nous totalisons **10 728** passages alors que 7 241 passages avaient été enregistrés sur l'exercice 2022, soit une augmentation de **48,16%**.



Depuis 2020, le nombre de passages sur l'accueil de jour a donc subi une augmentation **de 101,27%**.

Si cette hausse s'expliquait en grande partie par le retour à la normale de l'activité des dispositifs après la crise COVID, depuis 2 ans, la raison principale à celle-ci est l'absorption des personnes en premiers accueils issues de la fermeture du SAO de NANCY.

Il est aussi à prendre en considération que, cette année, celle-ci s'inscrit dans un contexte global national (inflation des prix, appauvrissement de certains foyers...) qui a précarisé de nombreux ménages.

Dans ce sens, l'analyse des besoins sociaux réalisée à NANCY fait apparaître une forte hausse de la précarité puisque 21% de la population nancéienne vit aujourd'hui sous le seuil de pauvreté.

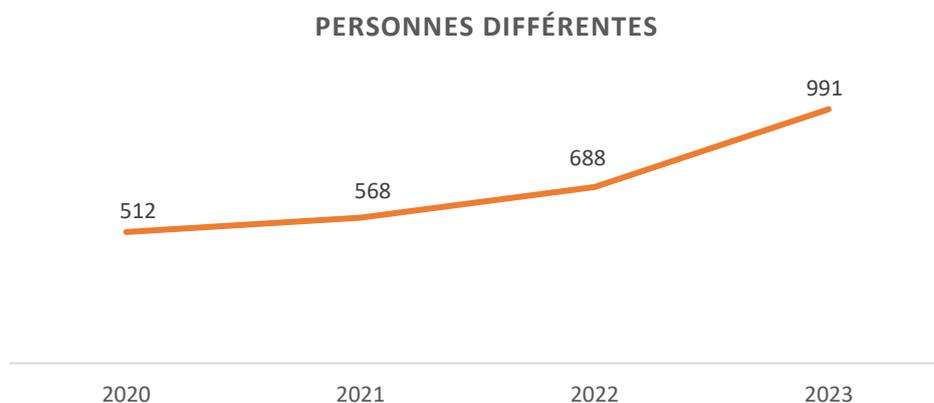
Aussi, cette analyse révèle qu'il y a 10 ans, pour un nombre d'habitants similaire, le taux de personne par logement était de 2,6 et qu'actuellement il est de 1,7.

L'évolution sur ces dernières années pourrait donc refléter un manque d'habitats pour tous, et une précarité de plus en plus prononcée.

De fait, des personnes précarisées se retrouvent en difficulté, sans solution de logement ou d'hébergement et sollicitent ainsi nos services.

- Le nombre de personnes

Sur l'ensemble de ces passages, **991** personnes différentes ont fréquenté l'accueil de jour en 2023 contre 688 en 2022. On constate là également une croissance importante des personnes présentes en 2023 par rapport à 2022, avoisinant les **44%**.



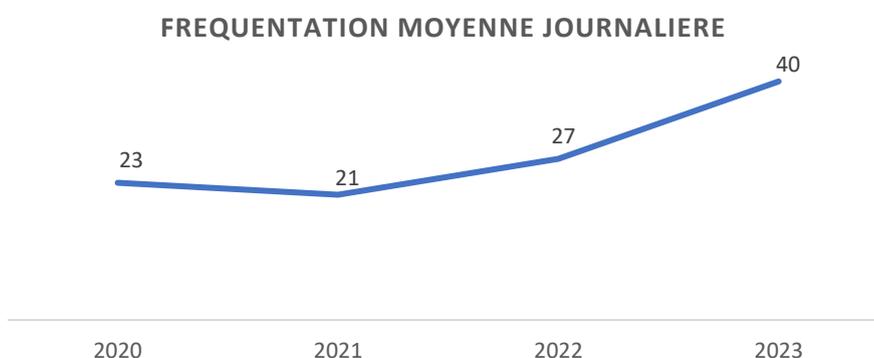
Sur les 4 dernières années, cette valeur a augmenté de **93,55%**.

Nous verrons ensuite, que chaque personne qui franchit la porte de l'accueil de jour bénéficie d'un entretien d'évaluation avec un membre de l'équipe de travailleur sociaux, durant les temps d'ouverture au public.

Auparavant, les situations de ces personnes pouvaient également être évaluées au SAO de NANCY. Depuis sa fermeture, l'ensemble des évaluations est effectué par le 34 d'la rue. Nécessairement, si le nombre de personnes augmente, le temps dédié à ces entretiens augmente lui aussi considérablement et limite le temps dédié à d'autres tâches. Ceci contribue à diminuer la disponibilité des travailleurs sociaux, ce qui, nous le verrons par la suite, n'est pas sans conséquence.

- La fréquentation moyenne journalière

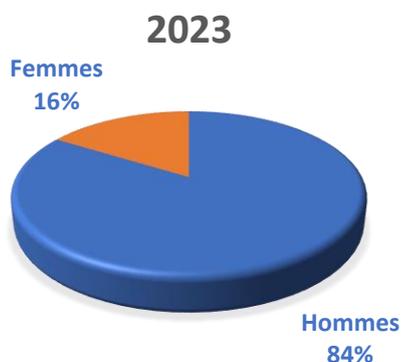
L'augmentation du nombre de passages pour un nombre de jours d'ouverture annuel quasiment identique, a donc pour conséquence une nette augmentation de la fréquentation moyenne journalière. Elle était de 23 personnes en 2020, elle est passée à **40** personnes en 2023.



Plus largement, depuis 2020, le nombre moyen de personnes présentes par jour a quasiment doublé.

II.5) CARACTERISTIQUES DU PUBLIC ACCUEILLI

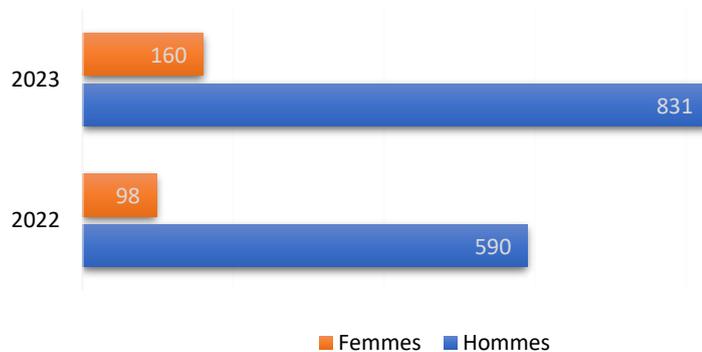
- Répartition par sexe



Comme sur les années précédentes, le public homme reste grandement majoritaire sur l'accueil de jour. Cette tendance s'observe sur l'ensemble des dispositifs de veille sociale.

Cela étant, on note une augmentation du nombre de femmes présentes dans les locaux.

Evolution du public



Cette augmentation a aussi pour conséquence d'augmenter leur proportion sur l'accueil de jour. Elle reste nettement inférieure à celle des hommes mais elle évolue tout de même à la hausse. Elle trouve son explication dans la plage spécifique dédiée à leur accueil.

L'ACCUEIL FEMME

Le mardi matin, de 10h30 à 12h30, l'accueil de jour est uniquement ouvert aux femmes.

Le nombre de personnes présentes durant ces moments d'ouverture est donc beaucoup moins important que lors des accueils de jour mixtes. L'équipe peut ainsi proposer un accueil et un accompagnement plus personnalisé qui peut être rassurant et réconfortant pour ce public.

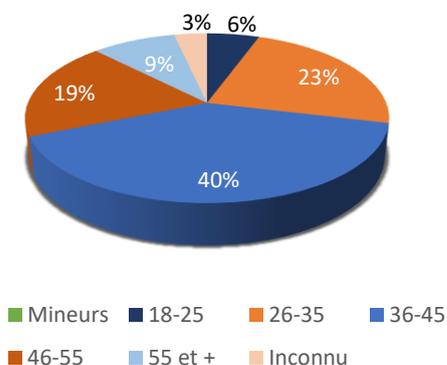
Elle est donc très attentive au maintien et au contenu de ce moment privilégié.

Ce temps est assuré par 2 professionnels de l'équipe et autant que possible, une professionnelle femme est présente parmi eux.

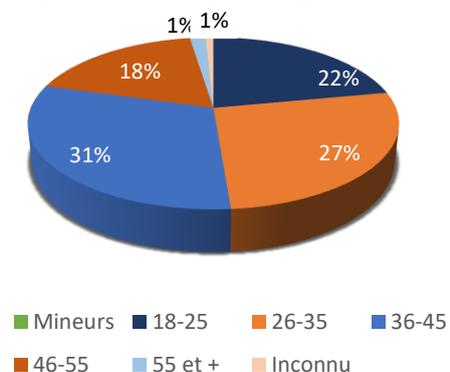
- Répartition par âge

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

Répartition par âge 2022



Répartition par âge 2023



Si la tranche d'âge **36-45 ans** reste la plus représentée, on note un fort rajeunissement de notre public puisque la tranche **18-25 ans** est celle qui a augmenté de la manière la plus significative.

Ces jeunes présentent différents profils :

- Sortants de structure de protection de l'enfance, sans solution d'hébergement à la majorité,
- Séparation familiale avec un refus de prise en charge par les parents,
- Emancipation des jeunes majeurs.

L'annexe 3 permettra de mettre en lumière la prise en compte de cette tendance par l'équipe et son appartenance à un réseau autour de cette problématique pour marquer son engagement.

- Les profils

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.

Outre les jeunes, l'accueil de jour a vu le passage :

- De personnes sortant d'incarcération mais sans solution d'hébergement à leur libération,
- De personnes sans abri plus âgées, à la rue depuis plusieurs années, dans une attitude de refus ou de résignation,
- De personnes inscrites dans des parcours de ruptures car en échec sur les différents dispositifs d'urgence ou d'insertion existants,
- De personnes présentant des conduites addictives importantes,
- De ressortissants de l'Union Européenne sans ressources
- De personnes en demande d'asile ou issues de la demande d'asile, et déboutées de cette dernière
- De personnes en errances « psychiatrique

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

Certains, se saisissent de l'accompagnement proposé au 34 d'la rue pour construire une projection, là où 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, sous tente, 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.

II.6) LES PRESTATIONS PROPOSEES

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.

- La première évaluation

Depuis la réforme du SIAO, et la remodelisation 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.

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

En 2023, l'équipe a réalisé **188 entretiens de premiers accueils** contre 167 en 2022.

- Les prestations alimentaires

L'accueil de jour propose un accès à l'alimentation.

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

Cette année, marquée par la pénurie de certains produits et certains dons, a nécessité un investissement financier beaucoup plus élevé de l'association pour combler ces manques.

- Les prestations liées à l'hygiène

Douche : L'accueil de jour met à disposition des blocs sanitaires proposant des douches et toilettes, l'un accessible aux hommes, l'autre aux femmes et tous deux avec aménagés pour les personnes à mobilité réduite.

Les bénéficiaires peuvent donc avoir accès à une douche ; l'équipe fournissant les produits d'hygiène, savon et shampooing, 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, mousses à raser.

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

En 2023, **1039** douches ont été sollicitées.

Coiffure : afin d'être au plus près des besoins du public, l'équipe bénéficie également du soutien d'une **coiffeuse** bénévole qui est intervenue **30 heures** sur l'ADJ, sur toute l'année 2023. Sa présence est très appréciée des bénéficiaires qui s'inscrivent en nombre, sur ses permanences.

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

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

En 2023, 219 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.

- Le service de bagagerie

Un service de bagagerie est proposé aux usagers domiciliés. Les personnes peuvent déposer leurs affaires dans un casier personnel sécurisé afin de ne pas s'encombrer dans leurs déplacements en ville mais aussi pour prévenir les vols et les risques d'agressions dans la rue ou sur les lieux d'hébergement.

- 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, en 2023, l'association SUREVIE basée à ALBERTVILLE, a fourni des couvertures et des sacs de couchage, comme les années précédente.

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

Un investissement très important est également réalisé par l'association pour l'achat de sacs de couchage.

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.

- 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 2023, 97 personnes ont été domiciliées par l'accueil de jour et 23 domiciliations ont pris fin ;

- La domiciliation bancaire

Certains 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 leurs sont remises dans une dimension éducative.

En 2023, 5 personnes ont perçu leurs ressources sur le compte bancaire de l'association.

- 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 éducative de développer des actions d'accompagnement vers le soin.

Médecin du monde : Dans ce sens, le partenariat mis en place avec Médecins du monde a permis, en 2023, de maintenir la 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 peut être fait avec l'équipe pour une éventuelle orientation vers un partenaire médical extérieur.

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

En 2023 :

- **39** permanences,
- **187** consultations,
- **51** soins infirmiers,
- **40** entretiens d'écoute,
- **110** personnes rencontrées,
- **87,3%** d'hommes.

Réseau Solène : Par le biais du réseau Solène, **2** permanences pré-ophtalmologiques ont pu se tenir dans les locaux de l'accueil de jour, durant l'année 2023. Ainsi, des personnes ont pu passer des bilans afin de déterminer leurs besoins liés à cette problématique. Outre ces bilans, un lien a ensuite été effectué avec les professionnels de santé spécialisés et ont permis à certains usagers d'aller au bout du protocole et de bénéficier de lunettes.

EMIH : Le projet d'Equipe Mobile médicosociale d'Intervention Hors les murs (EMIH) est adossé au service des Lits Halte Soins Santé et au service des Appartements de Coordination Thérapeutique gérés par l'AARS mais dans un développement « hors les murs » selon une logique « d'aller vers ». L'objectif de l'EMIH est d'agir en complémentarité avec les équipes à vocation uniquement sociale ou sanitaire pour assurer un accompagnement médicosocial auprès des personnes au plus près de leur lieu de vie et au plus proche de leurs besoins complexes. L'accompagnement proposé par l'EMIH se décline selon quatre approches du concept de « mobilité » dont :

- L'intervention en « hors les murs » de premier niveau : en collaboration avec les équipes de l'Urgence sociale pratiquant la maraude sociale, l'objectif est d'entrer en contact avec les personnes identifiées comme pouvant tirer profit d'une action de l'équipe mobile en raison de leur éloignement vis-à-vis des dispositifs existants

Cette année l'équipe du 34 d'la rue a effectué **5 saisines** de l'EMIH.

Shiatsu : Grâce à l'intervention d'une bénévole, le 34 d'la rue a également pu proposer des séances de Shiatsu durant l'année 2023. 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 **26h** sur l'accueil de jour.

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.

II.7) L'INTERVENTION EDUCATIVE

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

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.

- 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 à l'hébergement/logement
- Accès au courrier/domiciliation
- Accompagnement vers l'emploi / l'insertion professionnelle / le bénévolat
- Accompagnement physique dans les démarches
- Favoriser l'autonomie

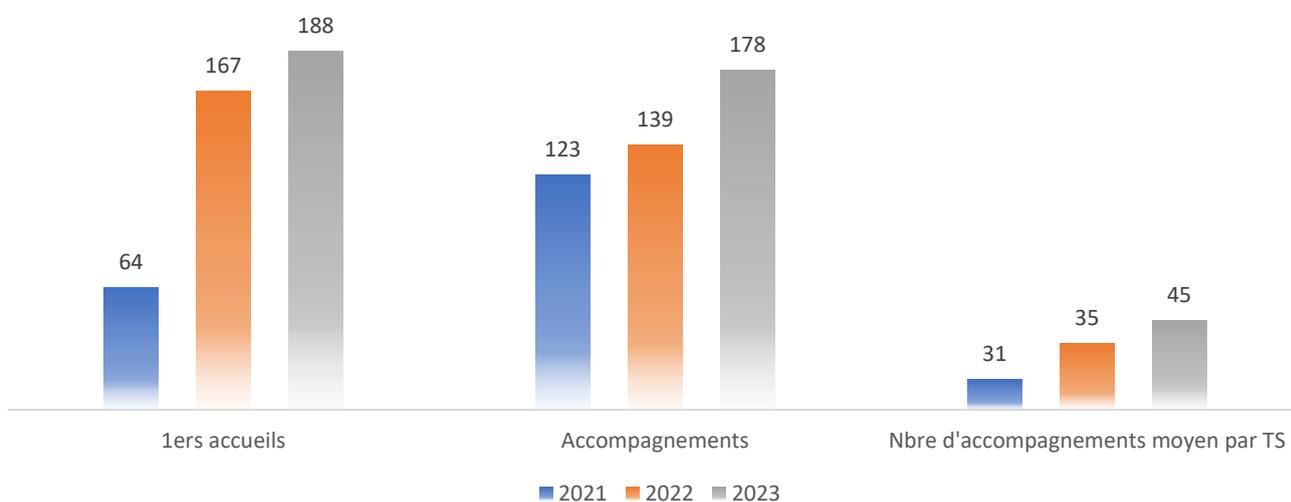
D. La fin de l'accompagnement

- 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 2023, **178 accompagnements** ont été actifs à l'accueil de jour, contre 139 en 2022. Les chiffres sont en constante augmentation depuis 2021 et la fermeture du SAO de NANCY.

De fait, l'effectif de l'équipe n'ayant pas évolué, le nombre d'accompagnements moyen par travailleur social en 2023, s'est aussi accru, de **28,57%**.

EVOLUTION DES ACTIVITÉS D'ÉVALUATION ET D'ACCOMPAGNEMENT



- L'accompagnement collectif (Via les actions collectives)

En collaboration avec les personnes accompagnées par le service, l'équipe du 34 d'la rue organise des actions collectives. En 2023, elles ont eu lieu uniquement durant la période dite estivale à une fréquence d'**1 fois par mois**.

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.

Le point d'orgue de cette année 2023 aura été un **séjour organisé** par l'équipe éducative, dans les Vosges, à la Bresse. Basé dans un refuge durant 3 jours, le groupe a ainsi pu s'adonner à différentes activités locales.

Tant que possible, l'équipe se saisit des propositions des usagers et tentent de les concrétiser.

III) 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 de l'accueil de jour 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.

III.1) FONCTIONNEMENT

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

Dans le cadre des politiques publiques d'action sociale, l'équipe du 34 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 nancéenne,
- 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, il faut maintenir un lien par la régularité des passages auprès des personnes connues,
- Remplir un rôle de prévention, lorsque les conditions météorologiques ou sanitaires l'exigent, en opérant en lien avec le 115 les mises à l'abri nécessaires.
- 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, ...

Tout au long du dispositif hivernal, les maraudes sont variées et demandent une polyvalence dans l'intervention. Le travail effectué en 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.

Elles consistent à répondre aux signalements de personnes en détresse, mais aussi à aller à la rencontre des personnes connues de l'accueil de jour sur leurs lieux d'activité (manche) ou d'habitat.

Elles permettent 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 maintenir ce lien, 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.

III.2) L'ACTIVITE

La démarche de recueil d'informations permet de :

- Connaître de façon distincte la population à la rue,
- Quantifier le nombre de rencontres pour chaque personne.

SORTIES SAMU SOCIAL



On constate que le nombre de maraudes effectuées par le SAMU SOCIAL est également plus important qu'en 2022, **215** contre 195. Si l'activité hivernale est restée similaire, l'augmentation se matérialise en période estivale, avec **20 maraudes de plus** effectuées, à cette période, en 2023.

Ceci notamment car l'équipe a pu sortir plus fréquemment en journée, qu'en 2022.

La période hivernale est une période dense et intense pour les maraudes, notamment car les commandes liées aux basses températures sont plus importantes. Cela étant, l'équipe veille à ne pas négliger la période estivale qui est aussi une préoccupation malgré la remontée des températures.

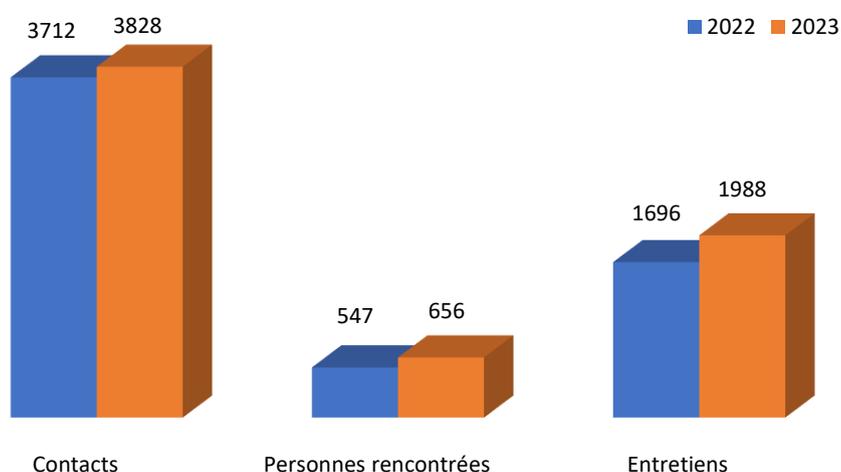
L'un des axes d'amélioration pour l'année 2024, sera donc de proposer plus de temps de maraude en période estivale.

LES ENTRETIENS INDIVIDUALISES

En 2023, **3828 contacts** ont été établis lors des maraudes. Ils ont permis la rencontre de **656 personnes** et la conduite de **1 988 entretiens** 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.

EVOLUTION DES ACTIVITÉS

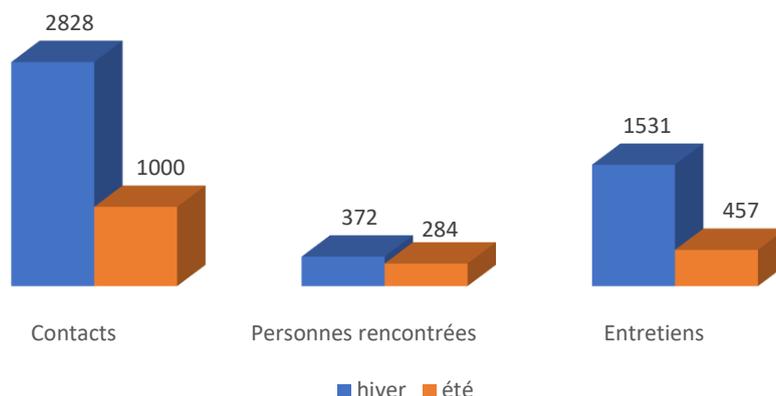


Ces chiffres d'activité sont également en hausse par rapport à l'année 2022, ce qui densifie aussi le travail des professionnels lors des maraudes, qui sont ainsi amenés à rencontrer plus de personnes.

Les raisons à cette augmentation sont multi factorielles :

- Manque de places sur les lieux de MAA et d'HU,
- Lieux de MAA et d'HU pas adaptés,
- Refus de prise en charge,
- Non recours au 115 par les personnes.

RÉPARTITION DES ACTIVITÉS SELON LA PÉRIODE



Les sorties étant plus régulières en période hivernale, les valeurs sont aussi plus importantes à cette période. Ainsi, la période hivernale a permis d'établir **2828 contacts** et de réaliser **1531 entretiens**.

LES MISES A 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.

Deux 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 détachés 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 2023, **141 mises à l'abri** ont été sollicitées par l'équipe de maraude contre **77** en 2022. Ceci démontre que le travail d'aller vers, de lien et d'échanges avec les personnes rencontrées permet de déboucher sur des orientations directes en lieux de mise à l'abri.

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 réconfortante mais qui peut également être support à la relation.

En 2023, **1 117 prestations** ont été délivrées.

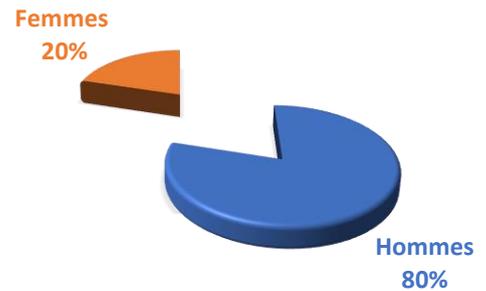
LE PUBLIC RENCONTRE

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 **20%** du public ; (133 femmes pour 656 personnes)

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.

RÉPARTITION PAR SEXE



IV) LES REPAS DU SOIR

Durant la **période hivernale**, un dispositif de distribution de repas était jusqu'alors mis en place par l'association afin de permettre au public sans abris majeur 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 se compose comme suit : une soupe, un plat, un fromage et un dessert.

Il est servi par 3 associations caritatives, selon une organisation établie en début de période :

- Lundi, mercredi, vendredi : Les Restos du cœur
- Mardi : La Banque Alimentaire
- Jeudi : Le Secours Catholique

L'année 2023 aura constitué un tournant pour ce dispositif, car si l'association ARS l'a porté lors de la fin de l'hiver précédent, entre janvier et mars 2023, le CCAS de NANCY en a pris le relai.

Ainsi, le dispositif a changé de lieu, d'organisation et, depuis novembre 2023, il est porté par la Ville de NANCY.

L'AARS reste néanmoins présente car le poste de coordination de la distribution reste confié à l'un de ses professionnels.

Les chiffres de 2023 tiennent donc uniquement compte de cette période de 3 mois en début d'année.

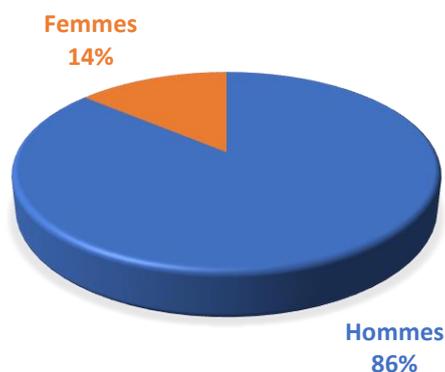
Entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 2023, **3466 repas** ont été distribués.
La formule sur place a été majoritairement utilisée durant cette période ; **1 806 repas sur place** pour **1 561 repas emportés**.



Cette période de l'année est la plus froide et ceci explique probablement la tendance à préférer consommer un repas dans un espace chauffé.

412 personnes ont été concernées par cette distribution entre le 1^{er} janvier et le 31 mars, et parmi elles, **57** femmes, soit **14%** du public.

PERSONNES PRÉSENTES



Les personnes présentes sont accueillies sans d'autres conditions que d'être sans abris et majeures. Pour certaines, elles sont connues des dispositifs de veille sociale et fréquentent également les repas du soir.

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 exerce ainsi 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.

Aussi, Médecin du Monde, lors de sa maraude du mercredi soir, se présente systématiquement sur le site et 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.

V) MISE A L'ABRI HIVERNALE

V.1) LA MISE A 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 veille 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.

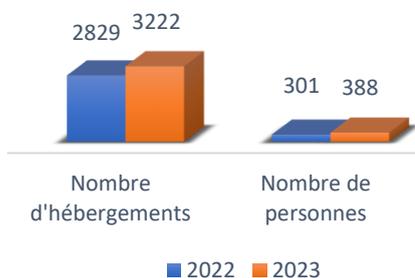
Le site est mixte et permet l'accueil d'animaux.

En juillet 2023, ce site a été la cible d'un incendie volontaire déclenché par un usager.

Ceci a eu pour conséquence de rendre inaccessibles certaines places d'hébergement et de repenser la disposition des locaux.

De fait, la capacité d'accueil est passée de 21 à 20 places de MAA en hiver et de 17 à 16 places, en été.

EVOLUTION DE L'ACTIVITÉ HIVERNALE DU 41



Durant l'année 2023, le dispositif a permis de pourvoir **3222 demandes d'hébergement** pour **388 personnes**, là où 2022 avait permis de pourvoir 2829 demandes pour 301 personnes. On note donc une augmentation de **13,9%** de la fréquentation au 41 rue de Malzéville sur ces périodes et un turnover plus important.

Le **taux d'occupation** du site a également augmenté pour atteindre **92,03%**.

Données d'activité du 41 sur l'année 2023 :

MAA 41 du 01.01.23 au 09.04.23				
	NB hbgt	NB personne	Répartition	Moyenne
Homme	1484	169	80,47%	8,78
Femme	415	41	19,53%	10,13
Totaux	1899	210	100	9,04

MAA 41 du 23.10.23 au 31.12.23				
	NB hbgt	NB personne	Répartition	Moyenne
Homme	1063	149	83,71%	7,13
Femme	260	29	16,29%	8,96
Totaux	1323	178	100	7,43

Comme en 2022, sur ces périodes, le 41 a accueilli majoritairement des **hommes**, qui représentent **81,96%** des personnes hébergées.

La **moyenne de nuits passées sur site**, en 2023 est passée à **8,24 nuits** contre 9,1 nuits en 2022. Si certaines personnes ont été de passage pour une ou 2 nuits, d'autres y ont ainsi trouvé abri pendant plusieurs semaines, de façon perlée dans l'année.

V.2) LA MISE A L'ABRI DES REPAS DU SOIR

Pour répondre aux besoins de MAA, un dortoir a été ouvert courant 2022 dans une pièce adjacente à la salle de distribution des repas du soir.

L'ouverture s'est maintenue en 2023, avec 10 places à disposition du 115 entre le 1^{er} janvier et le 2 avril 2023.

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.

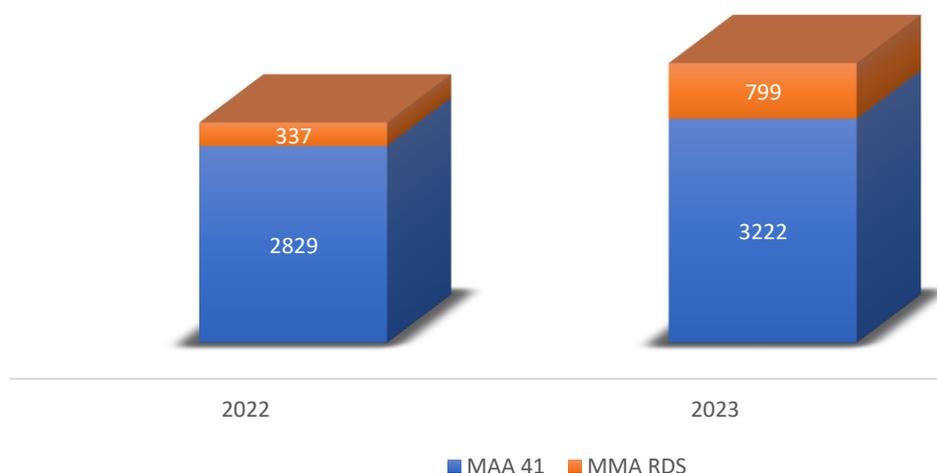
DONNEES D'ACTIVITE DE LA MISE A L'ABRI DES REPAS DU SOIR SUR L'ANNEE 2023

MAA RDS du 01.01.23 au 02.04.22			
	NB hbgt	NB personne	Moyenne
Homme	799	99	8,07
Femme	0	0	0
Totaux	799	99	8,07

Durant le premier trimestre 2023, le site de MAA des repas du soir a donc permis de répondre à **799 demandes d'hébergement** soit 337 de plus qu'à la même période en 2022.

Ainsi, sur les mois de période hivernale 2023, la fréquentation des lieux de mise à l'abri des repas du soir a considérablement augmenté par rapport à celle de 2022. Ces chiffres seront à mettre en lien avec ceux du 115 concernant les appels et les demandes du public mais ils correspondent probablement à un besoin plus important et à des sollicitations de plus en plus élevées de la part du public sans abri.

Evolution de l'activité MAA sur les dispositifs de veille sociale



En reprenant les données de MAA sur le site du 41 rue de Malzéville et celles de la MAA des repas du soir, on note donc une forte augmentation de nuitées effectuées sur les lieux de MAA des dispositifs de veille sociale.

VI) LA HALTE DE NUIT

VI.1) LE PROJET SOCIAL

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, avait dessiné les contours du projet et c'est le concept de « halte de nuit » qui avait été retenu.

La « Halte de Nuit » est une alternative aux lieux d'hébergement d'urgence et de MAA. C'est une structure qui accueille la nuit des personnes psychologiquement fragiles, des personnes extrêmement désocialisées, vulnérables mais aussi des personnes en rupture d'hébergement pour lesquelles les services de droits communs n'ont pas, ce jour-là, une possibilité d'accueil en structure d'hébergement d'urgence. Elle s'adresse à des personnes : majeures, isolées (le couple est intégré dans cette définition des accueillis).

Depuis la naissance du projet, en l'absence de lieu dédié, la halte de nuit s'est aménagée sur le lieu de mise à l'abri au 41 rue de Malzéville et a évolué notamment dans ses modalités et capacité d'accueil.

Elle permet aujourd'hui, d'accueillir 17 ménages à la nuitée ; personne seule ou couple, 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 18h 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.

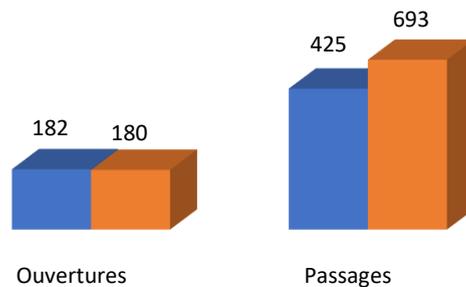
Ainsi, à 21h, si des personnes orientées par le 115 ne se sont pas présentées, le travailleur social, accompagne le 115 pour réattribuer ces places, à des personnes présentes sur le site mais normalement de passage.

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.

VI.2) L'ACTIVITE

Evolution des activités Ouvertures et passages



La Halte de nuit a été ouverte durant **180 soirées** d'avril à octobre 2023 contre 182 en 2022. Le **nombre de personnes de passage** sur le site a encore augmenté par rapport à 2022, passant ainsi de 425 à **512**. Cela signifie que cette modalité d'accueil répond à un besoin du public de plus en plus nombreux.

Deux travailleurs sociaux ont été recrutés pour assurer la gestion de la halte de nuit et travaillent, certains soirs en binôme, et d'autres, seul ; en présence d'un agent de sécurité.

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

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

C'est ainsi, que durant la période d'ouverture en 2023, 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.

Un atelier photo a également été mis en place par une professionnelle du dispositif, donnant lieux à des images de grande qualité et permettant un travail sur l'image de soi.

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

Ils 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 et parfois, la création d'un lien débouchant sur un accompagnement.

VI.3) LA MISE A 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.

Données d'activité de la halte de nuit sur l'année 2023

Hébergement Halte de Nuit 2023				
	NB Hbgt	NB personne	Répartition	Moyenne
Homme	2368	205	80,4%	11,55
Femme	633	37	19,6%	17,10
Totaux	3001	242	100%	12,40

En 2023, **3001 nuitées** ont été réalisées, soit une augmentation peut significative de **9 nuits**, par rapport à 2022. 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.

Le taux d'occupation pour 2023 est donc proche de **100%**.

La **proportion de femme hébergées** durant la période estivale 2023, a été de **19,6%** donc légèrement 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, **12,40 nuits**, est un peu 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.

VII) CONCLUSION ET PERSPECTIVES :

L'année 2023 aura été marquée par de nombreux changements sur les dispositifs de veille sociale.

Le déménagement de l'accueil de jour restera comme le plus important et le plus marquant car il a constitué un fil rouge tout au long de cette année tant l'équipe a été mise à contribution pour sa réalisation.

L'aménagement au 34 rue des Fabriques, début novembre 2023, aura donc marqué l'aboutissement d'un projet de longue date et l'ouverture d'un lieu plus accueillant et plus adapté, aux besoins de notre public.

Si la plus-value est indéniable, elle nécessite encore des travaux de réflexion car les premiers mois ont permis de pointer les premiers manques et les écarts, entre le prescrit et le réel.

A ce déménagement est venu s'ajouter le passage de relai du dispositif des repas du soir, à la marie de NANCY.

Cela a engendré un changement de lieu de distribution et la mise en place d'un nouveau fonctionnement et d'une nouvelle organisation.

Enfin, le site de MAA du 41 rue de Malzéville a été victime d'un incendie volontaire qui est également venu perturber l'organisation du site. Cela a demandé à l'équipe de se mobiliser pour redéfinir l'aménagement et le fonctionnement des lieux et aux bénéficiaires de s'adapter aux nouvelles conditions d'accueil.

C'est donc dans ce contexte instable et mouvant pour tous ; professionnels et usagers, que l'équipe a dû exercer ses missions durant cette année 2023.

Ce bilan d'activité permet de noter une forte hausse de fréquentation de nos dispositifs, avec un public de plus en plus nombreux et présent dans nos locaux.

Hors les murs, on remarque aussi, que, dans le cadre de ses maraudes, l'équipe éducative a rencontré plus de personnes que les années précédentes.

L'année 2023, aura donc mis l'équipe à rude épreuve car, malgré ce contexte général, les professionnels ont su maintenir un niveau d'engagement permettant un taux d'ouverture des lieux ou de sorties hors les murs, supérieur à 2022.

Cela étant, au-delà de cet engagement et de cette présence auprès du public, l'équipe a le souci constant d'apporter des prestations qualitatives.

A ce titre, l'année 2023 aura été une année compliquée car elle aura mis en lumière les difficultés à maintenir des modalités d'accompagnement adaptées au public et satisfaisantes pour tous.

Le manque de disponibilité des professionnels durant les temps d'ouverture au public a été mis en avant et interrogé par le public. Ce rapport d'activité permet de comprendre que, l'augmentation significative des passages et des personnes dont découlent des entretiens de premières évaluations chronophages, expliquent cette difficulté.

Ce, d'autant, que certains profils requièrent une grande vigilance en lien avec leurs troubles. (cf. annexe 2).

Au-delà de ce constat, c'est aussi la pluralité des missions en corrélation avec ce nombre élevé de

fréquentations ; accueil de jour, SAMU SOCIAL, accompagnement social, qui vient réinterroger la capacité du 34 d'la rue à répondre idéalement à l'ensemble des missions qui lui sont confiées.

Car l'indispensable besoin d'ouverture quotidienne et de maraudes journalière, conjugué à la forte hausse du nombre d'accompagnements par travailleur social, diminue nécessairement la disponibilité de chacun envers des référés, qui demandent, pour certains, beaucoup de temps à la projection et à la réalisation de celle-ci. (cf. annexe 3)

Ceci a contribué à alimenter des tensions déjà vives du fait du contexte de l'hébergement d'urgence mais également de celui propre aux dispositifs de veille sociale.

Celles-ci se sont malheureusement manifestées, sur l'année, par de nombreux épisodes de conflit et de violence, au sein de l'accueil de jour et pour lesquelles les professionnels étaient en première ligne voire directement visés. (cf. annexe 1)

Pour l'ensemble de ses raisons, il est donc difficile de tirer un bilan totalement positif de l'année écoulée et ce malgré l'amélioration certaines des conditions matérielles d'accueil de notre public.

L'année à venir, devrait être un peu moins mouvante, puisque nous l'aborderons avec beaucoup plus de certitudes quant aux lieux et fonctionnements des dispositifs.

Cela étant, compte tenu de ces différents éléments significatifs, il faudra s'attacher à consolider les acquis et réfléchir à comment améliorer ce qui doit l'être.

La sécurité des professionnels doit constituer notre axe prioritaire de travail. Les démarches enclenchées pour la mise en place de PTI au sein de l'accueil de jour (annexe 1) devront donc rapidement aboutir afin de garantir à chacun, une tranquillité d'esprit dans l'exercice de ses missions.

Ensuite, suite à ce bilan d'activité, il conviendra de prendre la mesure de la forte augmentation des affluences et des sollicitations qui en découlent.

Au sortir de l'année 2023, il apparait criant que, dans sa configuration actuelle, l'équipe éducative ne pourra qualitativement remplir l'ensemble des missions qui lui sont confiées et ce malgré l'engagement des professionnels et la forte cohésion qui les caractérise.

Ceci renvoie directement au projet de service de notre structure qu'il conviendra de redimensionner en 2024 si nous voulons répondre entièrement à l'ensemble de ces missions rendues nécessaires par et pour notre public.

Dans ce contexte, l'émergence de nouveaux projets semble donc compromise mais l'équipe continue tout de même de mener des travaux afin de faire évoluer les modalités de prise en charge de ce public si spécifique.

Ainsi, l'année 2024, sera celle de l'expérimentation d'une halte de nuit estivale, ouverte toute la nuit, aux gens de passage. Ceci marquera une évolution du fonctionnement des années précédentes et proposera une alternative supplémentaire d'accueil et de répit, en soirées et nuitées.

Durant cette prochaine année, l'équipe souhaite également expérimenter la mise en place d'un bureau mobile, pour pouvoir amorcer des démarches avec les personnes rencontrées en maraude mais qui, malgré le lien, ne souhaitent pas se rendre sur nos dispositifs. Ce sera là aussi une modalité d'accompagnement supplémentaire à l'existant, mise en place afin de répondre à un besoin.

D'autres perspectives et réflexions entoureront certainement l'année à venir, sur les dispositifs de veille sociale, notamment la mise en place de permanences de psychologue dans les locaux de l'accueil

de jour ou l'accès à une téléconsultation médicale par un médecin généralisé, durant les permanences du mardi après-midi.

Les projets et réflexions à venir sont ainsi nombreux et passionnants.

Puisse, 2024, nous permettre de les conduire dans un contexte plus stable, un climat plus serein et dans des conditions plus adaptées.

ANNEXE 1 : LE DEMENAGEMENT



L'année 2023, aura permis de concrétiser le projet de déménagement de l'accueil de jour, travaillé par les équipes, depuis plusieurs années.

Un nouveau lieu dédié à l'accueil en journée de notre public a donc été mis ouvert, début novembre 2023, au 34 rue des Fabriques à NANCY, dans les locaux d'une ancienne crèche et a été dénommé le « **34 d'la rue** »

Plus spacieux, ce lieu offre différents espaces d'accueil aux bénéficiaires là où les anciens locaux leur demandaient d'être tous rassemblés dans une seule et même pièce.



Vue du dessus en 3D

Ainsi, une première **zone d'accueil de 63 m²** a été aménagée pour permettre aux personnes d'entrer dans les locaux et de bénéficier d'un premier espace pour se poser et se reposer.

Celles bénéficiant d'un accompagnement par notre service, ont la possibilité de déposer leurs affaires et de les sécuriser dans des casiers situés dans cette zone. Le nombre de casiers dans ces locaux a été multiplié par 2 par rapport aux anciens locaux.



Ensuite, les bénéficiaires disposent d'un deuxième lieu de vie : **une cuisine de 39,5m²**. Dans cette pièce, 4 plans de cuisson équipés ont été créés afin de leur permettre de cuisiner et de préparer un repas à consommer sur place, seuls ou accompagnés. Là également, la plus-value est très importante, puisque dans les anciens locaux, ils ne bénéficiaient que d'une gazinière, pour tous.

Une troisième pièce de **24,5 m²** a été aménagée en **espace détente**, avec notamment quelques fauteuils, un canapé, des livres, des jeux, pour permettre le repos et le loisir. Cette pièce n'existait pas au 32 d'la rue.



Enfin, le bâtiment comporte une grande **cour intérieure**, aménagée de tables et chaises, qui permettent aux usagers de s'installer en extérieur sans avoir à sortir dans la rue comme dans les anciens locaux.

Outre ces différents espaces plus spacieux et plus accueillants, le 34 d'la rue offre également aux usagers des prestations de meilleure qualité au niveau des sanitaires et de la buanderie.

Ainsi, l'accueil de jour propose maintenant 5 machines à laver et 5 sèche-linges, contre 2 dans les anciens locaux et dispose de sanitaires plus adaptés, en termes de nombre et de répartition.

L'investissement a donc été important mais offre aujourd'hui un accueil et des prestations plus appropriés.

La partie dédiée aux professionnels répond en volume et en espaces de travail aux mêmes caractéristiques que les anciens locaux.

A proximité des zones d'accueil au public, deux bureaux sont ainsi à disposition des professionnels ou des partenaires extérieurs, lors des temps d'ouverture d'accueil de jour.

Et une partie professionnelle sécurisée offre un bureau à notre secrétaire, un bureau pour le Chef de service et une plateforme pour l'équipe éducative.

Enfin, deux espaces de stockage sont à disposition, l'un alimentaire, l'autre pour le matériel et les vêtements.

Les anciens locaux du 32 rue Sainte Anne ont été récupérés par la Mairie de NANCY, qui a créé un dispositif de bagagerie solidaire, dont la gestion a été confiée à la Croix Rouge.

ANNEXE 2 : L'ORGANISATION DU TRAVAIL AU 34 D'LA RUE

En fonction de la période, hivernale ou estivale, la composition de l'équipe varie et ses modalités d'intervention aussi.

La période hivernale est la période où les attendus sont les plus importants ; ouverture de l'accueil de jour et maraude 7jours/7.

Ceci mobilise l'essentiel du temps de travail des salariés, qui doivent également se dégager du temps pour l'accompagnement individuel des personnes ; autre axe des missions de l'accueil de jour.

I) La période estivale

Composition de l'équipe : Equipe pérenne + renforts estivaux (0,34 ETP diplômés du travail social)

Temps de travail à disposition de l'équipe éducative réparti entre 4,34 salariés : 152h

Ouverture de l'accueil de jour :

	Matin	Après-midi
Lundi		14h-16h30
Mardi	Accueil femmes 10h30-12h30	14h-16h30
Mercredi	10h-12h30	
Jeudi	10h-12h30	
Vendredi		14h-16h30
Samedi		
Dimanche		

L'ouverture de l'accueil de jour ne peut se faire qu'en présence de 3 professionnels sauf lors de l'*accueil femmes* où seuls 2 professionnels peuvent intervenir. En deçà de cela, l'accueil de jour ne peut ouvrir.

En amont de l'ouverture, les professionnels doivent s'afférer à préparer l'accueil. En fin, ils assurent le rangement. (30 min)

Les maraudes du SAMU social : - 2 maraudes par semaine : Lundi 17h30-21h
Vendredi 10h-13h

Temps de travail collectif :

- Réunion d'équipe : chaque jeudi de **14h à 17h30**
- Séance d'analyse des pratiques, également planifiée le jeudi
- Temps de travail collectif, rencontre partenariale ou action collective : chaque mercredi de 14h à 17h30

Les temps de travail collectifs ont été rendus nécessaires notamment pour travailler le projet de déménagement et les rencontres partenariales ont permis la connaissance et le lien avec des services, tant en interne qu'en externe.

De fait, le temps disponible pour assurer la mission d'accompagnement individuel est de **12h30 par semaine** par travailleur social.

II) La période hivernale :

Composition de l'équipe : Equipe pérenne + renforts hivernaux (3,43 ETP diplômés du travail social)

Temps de travail à disposition de l'équipe éducative réparti entre 7,43 salariés : 260h

Ouverture de l'accueil de jour :

	Matin	Après-midi
Lundi		14h-16h30
Mardi	Accueil femmes 10h30-12h30	14h-16h30
Mercredi	10h-12h30	
Jeudi	10h-12h30	
Vendredi		14h-16h30
Samedi		14h-16h30
Dimanche		14h-16h30

Les conditions d'ouverture sont les mêmes qu'en été, à savoir 3 professionnels/accueil de jour mixte, 2/accueil femme.

Les maraudes du SAMU social :

- Maraude nocturne : Quotidiennes, **du lundi au dimanche, de 18h à 23h** et effectuées par 2 professionnels de l'accueil de jour.
- Maraude diurne : **chaque vendredi, de 10h à 12h** et également assurées par 2 professionnels de l'accueil de jour.

L'obligation d'ouverture de l'accueil de jour par 3 professionnels 7jours/7 et des temps de maraude par 2 professionnels 7 jours/7, couvre donc une plage de **143h**, soit **19h15** par professionnel.

Temps de travail collectif :

- Réunion d'équipe : chaque jeudi de **14h à 17h30**
- Séance d'analyse des pratiques, également planifiée le jeudi
- Les CVS ont lieu le jeudi, entre 12h30 et 13h30
- Pas de temps de synthèse, et d'action collective en période hivernale

En hiver, le temps optimal disponible pour assurer la mission d'accompagnement, sans être confronté à une urgence, est donc de **12h15 par semaine**, par professionnel.

Pour rappel, **178** accompagnements ont été actifs en 2023, soit une moyenne de **44,5** par membre de l'équipe pérenne.

Cette donnée est à mettre en perspective avec les problématiques liées au public et la complexité des profils rencontrés.

Elle ne tient pas compte de la particularité de certains accompagnements qui nécessitent de s'effectuer en binôme.

III) Les formations

En 2023 :

Le professionnel face au deuil – 1 jour - 1 salarié

Prévention des nuisibles – 1 jour – 1 salarié

PSC1 – 1 jour - 1 salarié

Premier secours en santé mentale – 2 jours - 1 salarié

Intervention auprès des personnes en situation de précarité – 3 jours – 1 salariée

Gérer les conflits, l'agressivité et la communication dans la relation – 3 jours – en équipe

Sensibilisation à la lutte contre les violences conjugales :

Accueil et prise en charge – 1 jour – en équipe

Enfants co-victimes – 1 jour – en équipe

Il est à noter aussi qu'une professionnelle de l'équipe a obtenu le ***DU Enfants et jeunes de la rue.***

La formation, financée par l'association s'est étalée sur 6 mois et a été dispensée par l'université de PARIS.

Les vœux pour 2024 en lien avec les formations proposées :

OMEGA – en équipe

Précarité, désaffiliation, sans-abrisme – 2 salariés

Prisme « Précarité et Santé mentale – 1 salariée

Psycho traumatisme complexe chez l'adulte – 1 salarié

PSC1 – 1 salarié

Excel – 1 salarié

Anglais professionnel – 2 salariés

ANNEXE 3 : LA VIOLENCE – Focus sur l'accueil de jour

L'année 2023, aura été le théâtre de nombreux épisodes de violence sur l'ensemble des dispositifs de veille sociale et notamment au sein de l'accueil de jour.

Les raisons à celle-ci sont multi factorielles :

Les problématiques propres au public accueilli : fragilités liées au parcours, troubles mentaux, consommation de psychotropes...,

Le contexte de l'hébergement d'urgence et de la mise à l'abris,

Les nombreuses perturbations sur les dispositifs de veille sociale.

Pour la grande majorité du public accueilli ou rencontré, le seul interlocuteur et lien physique, est un professionnel de l'accueil de jour.

De fait, ceux-ci sont donc considérablement exposés lorsque les usagers manifestent leur mal-être et peinent à le contenir.

Ce rapport d'activité a permis de mettre en lumière le manque de disponibilité des professionnels de l'accueil de jour lorsque celui-ci est ouvert au public.

Ceci renforce parfois le sentiment de frustration et d'insatisfaction, l'exacerbant alors jusqu'au passage à l'acte, tournés vers leurs pairs, les équipements mais aussi les travailleurs sociaux.

Ainsi, pour l'année 2023, 42 sanctions ont été prononcées au sein de l'accueil de jour pour différents motifs : dégradation de bien, insulte, menace, menace de mort, tentative d'agression et/ou agression, envers d'autres usagers et/ou l'équipe éducative.

Ceci a débouché sur la rédaction de : 16 fiches « événements indésirables graves » à destination de notre organisme de tutelle,

10 fiches incident,

1 fiche accident au travail.

Un professionnel de l'équipe a également déposé 1 plainte en son nom et les forces de l'ordre ont été sollicitées à 37 reprises.

Courant du mois de mars 2023, la montée en puissance des épisodes de violence, nous a conduit à fermer l'accueil de jour pendant 4 jours et le dispositif des repas du soir, pendant 2 jours.

Face à ces nombreux incidents, les professionnels formés et expérimentés restent malgré tout démunis.

C'est la raison pour laquelle, nous sommes en recherche permanente de solutions, pour les outiller et les accompagner.

La formation : L'équipe éducative avait manifesté le souhait de participer collectivement à la formation OMEGA autour de la gestion et la prévention des situations de violence et d'agressivité.

Faute d'organisme de formation disponible cette demande a été reportée à 2024 et une autre formation a été proposée à l'équipe et étendue à l'ensemble des professionnels des dispositifs de veille sociale : Gérer les conflits, l'agressivité et la communication dans la relation, dispensée par l'EPE de Moselle.

Malheureusement cette formation dispensée sur 3 jours, n'a pas eu l'impact attendu et n'a pas paru adaptée aux situations rencontrées par les professionnels malgré un programme présenté comme idoine.

Au-delà de l'aspect formatif, d'autres recherches ont été menées en 2023 pour aider les professionnels à appréhender au mieux ces situations.

Le dispositif PTI : Dans ce sens et tenant compte du fait que la grandeur du nouvel accueil de jour entraîne l'isolement des professionnels dans les différents espaces de travail, des prospections ont été menées pour trouver un dispositif permettant au professionnel en difficulté, de lancer une alerte à ses autres collègues pour qu'ils se réunissent et gèrent collectivement le danger.

Un dispositif de protection du travailleur isolé (PTI) au format d'une montre a donc été proposé à l'équipe et validé. Sa mise en service se fera en 2024. Il permettra également le lien avec une plateforme et un opérateur qui pourra, en fonction des échanges avec l'équipe, alerter les forces de l'ordre.

Le sifflet d'alerte : Aussi, l'équipe a demandé l'achat de sifflet d'alerte qui sont utilisés lors de conflits entre usagers pour tenter un état de sidération à travers le bruit strident de l'objet.

Le but visé est de suspendre le conflit pour capter l'attention des protagonistes.

Il est à comprendre que lorsqu'ils sont dans l'action, ils sont peu réceptifs aux paroles et sommations des travailleurs sociaux.

Ces dispositifs, sont autant d'éléments supplémentaires qui viennent sécuriser les professionnels. Cela étant, s'ils permettent de lancer une alerte pour essayer de suspendre le conflit ou pour le gérer collectivement, ils n'interviennent pas en amont de celui-ci pour le prévenir et l'éviter.

Ainsi, c'est sur cet aspect qu'il convient d'agir pour réduire le nombre de passages à l'acte.

La formation OMEGA est une première piste car elle permet aux formés d'obtenir des outils pour prévenir ces situations.

D'autres formations, notamment autour des addictions ou des troubles de santé mentale, fournissent également des éléments de repérage et de compréhension pour anticiper ces passages à l'acte.

Certaines d'entre elles font partie des vœux des salariés pour le plan de formation 2024.

Cela étant, ce rapport d'activité a également permis de mettre en avant une fréquentation de plus en plus élevée, qui ne permet pas aux professionnels d'être totalement disponibles durant les temps d'accueil de jour pour repérer ces tensions, les appréhender par l'échange, les canaliser et ainsi les éviter.

Il y a donc là aussi certainement un levier à actionner pour prévenir ces épisodes de violence, aussi inconfortables pour les professionnels et pour les usagers présents, que pénalisant pour les principaux protagonistes.

ANNEXE 4 : LA PROBLEMATIQUE DES TROUBLES : Au carrefour du soin et du social

L'accueil de jour accueille des personnes de manière inconditionnelle, dès lors qu'elles n'ont pas de domicile fixe.

Y s'entremêlent différents profils, issus de parcours variés. Les professionnels sont ainsi notamment amenés à travailler avec des personnes présentant des troubles psychiatriques avérés ou potentiels (paranoïa, schizophrénie, états limites), accompagnées ou non dans un protocole de soin.

Raccrocher ces personnes vers les institutions de soins est l'une des missions des travailleurs sociaux du 34 d'la rue.

Cela étant, parmi elles, certaines expriment des refus catégoriques à se rapprocher du soin pour différentes raisons observées :

- 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,
- Différentes addictions qui altèrent le raisonnement de la personne.

L'enjeu pour l'équipe est alors d'assurer une veille et de maintenir le lien fragilisé par l'absence de soins, dans l'objectif, d'un cheminement des personnes.

Les conséquences observées :

L'absence de soin peut conduire à des problématiques de santé importantes pouvant entraîner, pour certains, le décès.

C'est la raison pour laquelle la veille effectuée au sein de l'accueil de jour s'étant également durant les maraudes du SAMU SOCIAL. Elle a toute son importance et permet d'être particulièrement vigilants à la mise en danger de ces personnes :

- Non recours aux dispositifs de mise à l'abri avec le 115,
- Vêture / 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...)
- Lien avec le secteur addictologie inexistant,
- Alimentation non adaptée aux besoins du corps.

Pour exemple, durant les périodes de grands froids, les personnes en proie à des 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.

Face au refus d'accès au soin et au regard de la grande vulnérabilité des personnes, l'équipe, pour prévenir ces conduites à risque et leurs conséquences dramatiques, est contrainte parfois d'envisager des moyens d'actions importants allant parfois jusqu'au signalement par un tiers.

Cela étant, ces moyens desservent parfois l'accompagnement puisqu'ils peuvent provoquer la perte du lien avec l'utilisateur qui se sentirait trahi suite au signalement. C'est là toute la complexité ; protéger sans perdre le lien protecteur.

La difficile prise en charge :

Pour certains profils instables et désireux de s'inscrire dans un parcours de soin cadré et institutionnalisé, la prise en charge et l'hospitalisation ne sont pas toujours envisageables.

En effet, il est à considérer qu'au-delà des troubles, certains sont poly consommateurs de psychotropes ce qui altère également leurs facultés.

La frontière entre les troubles et les consommations est parfois mince et difficile à délimiter pour les soignants. En 2023, il est donc arrivé que les personnes ayant franchi les portes des établissements de soins, ne soient pas prises en charges car les soignants ont déterminé que la problématique prégnante était celle des addictions et non de la santé mentale.

Les personnes ont alors été réorientées vers la maison des addictions et invitées à se rendre en centre médico-psychologique (CMP) pour entamer un suivi médical.

Ces préconisations nécessitent d'autres facultés et notamment la capacité à honorer des engagements et des rendez-vous très étalés dans le temps. De ce fait, les difficultés de repères spatio-temporels du public conjuguées aux troubles, conduisent majoritairement à l'échec de la mise en place du protocole de soins.

Pour autant, ces personnes ne correspondent pas ou plus aux critères de prise en charge des structures de l'AHJ, qu'elles ont déjà fréquentées et desquelles elles ont dû partir car leur problématique rendait leur comportement inadapté.

Les orientations sont alors difficilement envisageables, et peuvent se faire par élimination, multipliant alors les échecs et les prises en charge inadaptées dans le parcours des personnes.

De fait, la fréquentation des dispositifs de veille sociale devient leur seule alternative et elles s'inscrivent dans un schéma, accueil de jour-rue ou accueil de jour-lieu de mise à l'abri.

Cet ancrage déstructurant associé aux troubles conduit parfois à une phase de décompensation.

La décompensation :

La décompensation psychique correspond à la phase de rupture de l'équilibre psychologique d'une personne. Dans le cas d'une rechute, la décompensation fait référence à la phase de réapparition des symptômes. Elle peut être de type psychotique, maniaque, anxieuse, dépressive, alcoolique... et révèle à un moment donné la présence d'un excès de tensions que la personne ne peut plus gérer par ses moyens habituels de défense.

Lors de cette phase, la personne adopte un comportement au sein de l'accueil de jour qui peut troubler le collectif et inquiéter les personnes accueillies ainsi que les professionnels (paroles ou gestes inadaptés).

Le lien se distend alors et met en péril la relation éducative puisque les personnes ne sont plus en capacité d'entendre et de respecter le cadre que pose l'équipe.

Ainsi, la prise en charge par les professionnels devient compliquée et ce d'autant qu'ils sont peu ou pas outillés.

Cette phase fragilise également les interactions avec les autres usagers car le comportement inquiète et insécurise.

De fait, la personne sujette à des troubles psychiatriques se retrouve confrontée au rejet par ses pairs et isolée, dans un cadre qui n'est plus adapté à ses besoins.

Il est alors difficile d'offrir des réponses appropriées lorsqu'elle n'est pas contenue.

Le manque de partenariat avec le secteur psychiatrique, mis en avant en 2022, n'a pas été comblé durant l'année 2023. De fait, l'équipe atteint rapidement ses limites dans la prise en charge de troubles qui s'ancrent et/ou se développent dans le temps et qui éloignent chaque jour un peu plus la personne du soin et de l'hébergement.

En 2023, nous remarquons une nouvelle fois la présence, dans notre service, de situations de personnes en

errance psychiatrique, qui se heurtent aux limites de prise en charge sociale, médicale, ou médico-sociale. Multipliant les échecs sur des structures inadaptées, elles reviennent inexorablement vers l'accueil de jour où les professionnels constatent que leur état psychique et physique se dégrade au fil du temps.

Il s'agit alors de leur seul recours de répit et les travailleurs sociaux sont donc vigilants à le préserver. Cela étant, elles constituent des sources de grande attention voire d'angoisse durant les moments d'ouverture au public, car en phase de décompensation, elles peuvent passer à l'acte à tout moment et se mettre en danger ainsi que le collectif qui les entoure. Ceci contribue là aussi à diminuer l'attention collective et la disponibilité des professionnels.

L'incendie des Algeco sur le lieu de mise l'abri en juillet 2023, est un exemple criant de parcours de soins peu ou pas adapté, avec des réponses liées à la problématique d'hébergement, insatisfaisantes et insécurisantes, pour la personne et pour ses pairs.

S'il a entraîné l'incarcération de son auteur, ce passage à l'acte est resté sans conséquence autre que matériel. Cela étant, il doit permettre de lancer l'alerte sur ces profils et l'impasse à laquelle nous sommes tous confrontés dans le cadre de leur accompagnement.

Inspiré par Aurélie LAURENT & Timothé BAILLY
Renforts hivernaux

ANNEXE 5 : LA PROBLEMATIQUE DES JEUNES EN ERRANCE : **Focus sur le colloque 2023 du réseau jeunes en errance**

Depuis de nombreuses années, le nombre de jeunes accueillis à l'accueil de jour et rencontrés lors des maraudes de Samu social est en constante augmentation de fréquentation.

C'est pourquoi, l'équipe du 34 d'la rue porte un intérêt particulier quant au public des jeunes se retrouvant en rue, tant pour leur accompagnement qu'au sujet de la question de l'errance.

C'est ainsi qu'en 2015, l'équipe du 32 d'la rue est rentrée dans le Réseau « Jeunes en errance » et a participé à son premier colloque.

Ce réseau « Jeunes en errance » porté par les CEMEA est animé par Monsieur François CHOBEAUX sociologue et son financement est réalisé par la DGCS et la DIHAL.

Lien renvoyant vers la présentation du Réseau « Jeunes en errance » : <https://cemea.asso.fr/les-champs-d-action/sante-psychiatrie-et-interventions-sociales/presentation-du-reseau-jeunes-en-errance?preview=true>

Au fil des années, l'équipe a participé à plusieurs colloques au nombre de 6 au total, où certains des professionnels de l'équipe ont animé des ateliers et présenté le service.

Cette année fût donc notre 7^{ème} participation en plus de l'organisation dans notre ville pour la 1^{ère} fois, en partenariat avec les CEMEA et l'IRTS de Nancy.

Le colloque annuel est l'occasion pour toutes les équipes membres du réseau, ou celles préalablement invitées, de se rencontrer, d'échanger et de partager pratiques et expériences de terrain, ainsi que leurs réflexions au sujet de ce public des jeunes en errance « active », « territoriale » que nous accueillons et accompagnons.

Le 34 d'la rue est un service actif du réseau Jeunes en errance et lors des rencontres annuelles 2022 qui se sont déroulées à Lannion il avait été envisagé de réaliser les prochaines à Nancy.

L'une des professionnelles de l'équipe, représentante du service du 34 d'la rue pour l'association auprès du réseau Jeunes en errance a organisé la programmation des rencontres annuelles pour l'année 2023 à Nancy. Elle fait d'ailleurs partie du groupe de pilotage du réseau Jeunes en errance.

Ce projet a été mené tout au long de l'année 2023 par cette professionnelle avec Monsieur François CHOBEAUX et Mme Estelle GRANDPOIRIER en sa qualité de responsable du FORUM de l'IRTS de Nancy. Aussi, l'étudiante dont était référente cette professionnelle, en stage de 3^{ème} année pour sa formation au diplôme d'éducateur spécialisé y a été associée dès le début de son stage dans le service.

Des temps d'échanges très réguliers ont été menés tout au long de l'année avec des visio-conférences.

De plus, une visite de M. François CHOBEAUX le 12.07.23 a été organisée pour qu'il puisse voir les locaux de l'IRTS et que les 3 organisateurs (professionnelle du service du 34 d'la rue avec son étudiante, responsable du FORUM à l'IRTS et lui) puissent se rencontrer et échanger du projet autour de l'organisation et du fonctionnement de ces journées. Lors de cette visite, l'équipe entière a pu le rencontrer et partager un moment convivial durant le déjeuner.

Le travailleur social porteur de ce projet a pu utiliser son réseau professionnel et personnel pour mener ce projet.

Au niveau local, 3 professionnels ont été sollicités pour leurs expertises et leurs compétences : il s'agit de Madame Amandine TURRI HOELKEN photographe et anthropologue, de M. Benoît BOULAY éducateur spécialisé et de Monsieur Thibaut BESOZZI sociologue et chercheur.

En plus, ont été associés l'ESAT de la faisanderie pour la préparation du buffet froid d'un déjeuner

pour l'ensemble des participants et la MJC PICHON de Nancy pour sa salle de spectacle pour la représentation de la conférence clownesque de Michel Machin en soirée.

Ces journées ont évidemment été ouvertes au réseau professionnel du service et des professionnels de l'équipe, en lien avec ce public.

Il est important d'indiquer qu'au vu du lieu choisi pour le déroulement du colloque, les étudiants de l'IRTS des filières ES et AS ont été associés pour y participer en intégrant des plages dans leur planning cette semaine-là.

L'étudiante en stage dans le service a réalisé une plaquette guide des transports pour les participants leur facilitant ainsi leurs déplacements dans la ville.

L'ensemble de l'équipe a pu profiter du colloque : 3 professionnels ont assisté à l'ensemble des journées, certains ont pu installer le stand du service et le présenter lors du Forum des pratiques. L'ensemble des professionnels a pu assister aux conférences et à une série d'ateliers et certains se sont rendus au spectacle de toxiclowmanie à la MJC Pichon.

Le colloque a eu lieu les 6, 7 et 8 décembre 2023 à l'IRTS de Nancy. A l'occasion de ces rencontres annuelles, 85 participants représentant 40 équipes du réseau se sont réunis.

Programme des rencontres 2023

- **Mercredi 6 décembre**

13h à l'IRTS : Accueil café

14h : Accueil et ouverture officielle. Derniers points d'organisation

14h15/16h à 15h15/15h30 : Conférence puis discussion avec Thibaut Besozzi (Sociologue, Nancy) : les dynamiques SDF

16h30 à 17h30 : Intervention et projection par Amandine Turri Hoelken (Anthropologue et photographe) : un projet photo avec les usagers, pratiques et réflexions

19h à 21h : Forum des équipes

- **Jeudi 7 décembre**

9h30 à 12h : Première séquence de 5 ateliers. Participent à cette matinée 50 étudiants en formation pour le DEAS. 2 des 5 ateliers sont déjà déterminés : un sur la mise en place des dispositifs TAPAJ, avec la participation de Jean-Hugues Moralès, Délégué national TAPAJ France ; l'autre sur la question de l'affirmation des choix de vie par certains usagers, et plus globalement sur la notion d'errance, ceci prenant en compte des intérêts possibles pour les étudiants.

12h à 13h30 : Buffet froid sur place

14h à 15h30 : Conférence puis échanges avec Céline Arbaud, Directrice générale de « Dans la rue », Montréal. Assistent à la conférence 100 étudiants en formation DEES.

16h à 18h : Deuxième séquence de 5 nouveaux ateliers

20h30 à 22h : En ville, spectacle de clown sur les addictions. Participation libre.

- **Vendredi 8 décembre**

9h30 à 11h30 : Troisième séquence de 5 nouveaux ateliers.

11h30 à 12h : Remises en commun, perspectives et organisation 2024, clôture.

Lien renvoyant vers le site internet du Réseau « Jeunes en errance » :

Où sont consultables les bulletins d'informations trimestriels du réseau envoyés aux équipes membres, les actes des rencontres annuelles, des études et des rapports, des travaux d'étudiants, une bibliographie et une cartographie du réseau etc...

<https://jeunes-en-errance.cemea.asso.fr/>



L'équipe du 34 d'la rue devant son stand lors du forum des équipes du colloque

Christine HUBERT