

**2016**

# **DISPOSITIF DE VEILLE SOCIALE**

**Rémi BERNARD**  
*Directeur*

**Patricia VOLFART**  
*Chef de service*

**32 rue Sainte Anne  
54000 NANCY**

**Tél : 03 83 35 17 16**

**Fax : 03 83 30 14 87**

**courriel :**

**[accueildejour@asso-ars.org](mailto:accueildejour@asso-ars.org)**



## MISSION

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

Ce dispositif de vieilles sociale concerne :

### L'accueil de jour

Ouvert du lundi au vendredi les après-midis.

Pendant la période hivernale du lundi au dimanche.

### Le 115

Numéro vert d'urgence – 24 h /24.

### Le SAMU social

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

### La prestation « des repas du soir »

Restauration sociale ouverte du 1er janvier au 31 mars et du 16 novembre au 31 décembre en partenariat avec plusieurs associations humanitaires.

### Un dispositif d'hébergement d'urgence

Gestion de 23 places de mise à l'abri de nuit, durant la période hivernale.

## FINANCEMENT

ETAT – 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	0,30 ETP
Secrétariat	0,50 ETP

#### Personnel social

1 chef de service éducatif	0,40 ETP
4 travailleurs sociaux	4,00 ETP
1 agent de service	0,57 ETP

### Renforcement en période hivernale

2 écoutants 115	1,38 ETP
2 travailleurs sociaux	2,00 ETP
1 coordonnateur repas du soir	0,69 ETP
5 bénévoles	1 500 heures
2 bénévoles Médecins du Monde	156 heures

# ACTIVITÉS 2016

## 115

4 309 appels motivés sur l'année

## SAMU social

227 sorties sur l'année dont 152 en période hivernale  
2 798 contacts établis dont 1 869 en période hivernale

## Accueil de jour

10 714 passages de personnes accompagnées ou non de chiens  
811 personnes distinctes ont été reçues  
209 personnes ont bénéficié d'un accompagnement social  
2 590 prestations d'hygiène (douches, laverie)

## Repas du soir

2 189 repas servis  
22 personnes en moyenne par soirée

# Sommaire

<b>RAPPEL DE LA MISSION</b> .....	<b>3</b>
<b>1. L'ACCUEIL DE JOUR</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1. Les principes d'accueil : bas seuil et inconditionnalité</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2. Caractéristiques du public accueilli</b> .....	<b>5</b>
1.2.1 <i>L'âge des bénéficiaires</i> .....	5
1.2.2 <i>Différentes communautés représentées</i> .....	7
<b>1.3. Les prestations proposées</b> .....	<b>7</b>
1.3.1 <i>Un lieu d'écoute où l'on peut boire un café</i> .....	7
1.3.2 <i>Les prestations liées à l'hygiène</i> .....	8
1.3.3 <i>Le service de bagagerie</i> .....	8
1.3.4 <i>La domiciliation</i> .....	8
1.3.5 <i>L'accompagnement vers les soins</i> .....	9
<b>1.4. L'intervention éducative</b> .....	<b>9</b>
<b>1.5. Le fonctionnement du service</b> .....	<b>12</b>
<b>2. LE SAMU social</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1. Fonctionnement</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2. L'activité</b> .....	<b>15</b>
<b>2.3. Les entretiens individualisés</b> .....	<b>15</b>
<b>2.4. Les hébergements</b> .....	<b>16</b>
<b>3. NUMERO D'APPEL D'URGENCE 115</b> .....	<b>16</b>
<b>4. REPAS DU SOIR</b> .....	<b>17</b>
<b>5. AUTRES ACTIVITES</b> .....	<b>18</b>
<b>5.1. Projet Loisirs</b> .....	<b>18</b>
<b>5.2. Projet Santé</b> .....	<b>20</b>
<b>5.3. Projet « journées nationales des AJ »</b> .....	<b>21</b>
<b>5.4. Atelier cuisine</b> .....	<b>25</b>
<b>5.5. Améliorer la prestation</b> .....	<b>26</b>
5.5.1 <i>L'accueil</i> .....	26
5.5.2 <i>Le travail éducatif</i> .....	26
5.5.3 <i>La communication</i> .....	26
5.5.4 <i>Appel aux dons (L. Rancelli – stagiaire AS)</i> .....	27
<b>CONCLUSION/PERSPECTIVES</b> .....	<b>28</b>

## Annexes :

- Plaquette de présentation du service
- Programme de la journée portes ouvertes

*Il fut un temps où tu étais si bien habillée  
Tu jetais une pièce aux clochards du temps de ta splendeur, pas vrai ?  
Des gens venaient, te disaient fais attention poupée, tu es condamnée à tomber un jour  
Tu pensais qu'ils étaient tous en train de te faire marcher  
Tu avais pour habitude de te moquer  
De tous ceux qui traînaient dehors  
Maintenant tu as rabattu ton caquet  
Maintenant tu ne sembles pas aussi fière  
D'avoir à mendier pour ton prochain repas  
Tu as fréquenté les meilleures écoles il est vrai, Mademoiselle Solitaire  
Mais tu sais que tu n'y as acquis qu'un vernis  
Et personne ne t'a jamais enseigné comment vivre dans la rue  
Et maintenant tu découvres qu'il faudra que tu t'y fasses  
Tu disais que tu ne te compromettrais jamais  
Avec le mystérieux vagabond, mais maintenant tu te rends compte  
Qu'il ne tourne pas autour du pot  
Quand tu regardes fixement son regard vide  
Et que tu lui demandes veux-tu conclure un marché ?  
Tu ne t'es jamais retournée pour regarder les regards furieux des jongleurs et des clowns  
Quand ils venaient tous pour jouer leurs tours pour toi  
Tu n'as jamais compris que ce n'est pas bon  
De laisser les autres gens prendre leur pied à ta place  
Tu chevauchais un cheval de chrome avec ton diplomate  
Qui portait sur son épaule un chat siamois  
N'a t'il pas été douloureux de découvrir  
Qu'il n'était pas celui qu'il te fallait  
Après qu'il t'ait pris tout ce qu'il pouvait voler  
Princesse sur le clocher et tous les gens bien  
Ils boivent, pensent que pour eux c'est arrivé  
Echangent toutes sortes de cadeaux et choses précieuses  
Mais tu ferais mieux d'enlever ta bague en diamants, tu ferais mieux de la mettre en gage bébé  
Cela t'amusait tellement  
De voir Napoléon en haillons et le langage qu'il utilisait  
Va le trouver maintenant, il t'appelle, tu ne peux refuser  
Quand tu n'as plus rien, tu n'as plus rien à perdre  
Tu es invisible maintenant, tu n'as plus aucun secret à dissimuler  
Que ressent-on  
Quand on est seul  
Sans avoir un chez soi vers où aller  
Comme un complet inconnu  
Comme une pierre qui roule ?*

BOB DYLAN

## RAPPEL DE LA MISSION

Autour du 32 rue Sainte Anne s'articulent plusieurs missions à destination des personnes sans domicile fixe.

Les activités qui en découlent, sont démultipliées et organisées de manière différente l'hiver par rapport à l'été.

Elles recouvrent :

- l'accueil de jour, donnant l'accès à la domiciliation administrative, l'accompagnement administratif et social, l'hygiène (douche, lave-linge), la possibilité de collation, la bagagerie, le contact humain, l'accès aux soins, au téléphone, à internet
- le SAMU social, avec véhicule adapté ou en maraude pédestre, qui se rend au devant des personnes en squat ou dans la rue
- le centre de réception des appels au 115 (qui est organisé spécifiquement en période hivernale)
- les repas du soir (sur période hivernale)
- la mise à l'abri hivernale (hébergement de nuit ponctuel)

## 1. L'ACCUEIL DE JOUR

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

L'« accueil de jour », situé 32 rue Sainte-Anne à Nancy, s'adresse aux personnes sans domicile fixe, aux marginaux qui sont rétifs à fréquenter les institutions sociales et centres d'hébergement classiques qui ne sont pas adaptés et n'apportent pas de réponse à leurs problématiques. Le lieu se veut une plate-forme attractive où les bénéficiaires viennent naturellement, sans crainte de subir de rejet social.

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

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

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

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

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

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

**Cette année, l'accueil de jour a été ouvert 287 journées, avec une fréquentation moyenne de 37 personnes par jour contre 30 l'année passée (avec un accueil minimum de 12 et un maximum de 65). L'an passé la fréquentation moyenne maximum était de 55.**

**10 714 passages ont été enregistrés sur cet exercice contre 8 659 passages en 2015, soit une augmentation de 2 055 passages.**

**811 personnes différentes ont fréquenté l'accueil de jour : 111 femmes (13,7 %) et 700 hommes (86,3 %) et 126 personnes nouvelles se sont présentées à l'accueil de jour.**

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

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

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

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

#### **Rythme des passages dans l'année**

<b>2015</b>		<b>2016</b>
<b>Personnes</b>		<b>Personnes</b>
240	1 passage	281
198	2 à 5 passages	199
67	6 à 10 passages	114
64	11 à 20 passages	80
30	21 à 30 passages	38
28	31 à 40 passages	25
11	41 à 50 passages	12
47	plus de 50 passages	62
<b>685</b>	<b>Totaux</b>	<b>811</b>

**35 % du public passe une fois dans l'année. Il s'agit, pour la très grande majorité, de personnes dites « de passage » et ne disposant pas d'ancrage sur Nancy.**

**9 % de la population, soit 74 personnes, passe plus de 41 fois par an.**

Ce mode d'accueil « bas seuil » parvient à satisfaire les plus réticents à fréquenter le « système social », notamment les jeunes errants souvent squatters. Toutefois, leur venue est aussi conditionnée par les services fournis, qui servent également « d'accroche ». A noter que l'accueil est équipé de niches, permettant ainsi de recevoir les animaux de compagnie.

**Sur les 10 714 passages enregistrés, 1 884 concernaient des personnes accompagnées de chiens (contre 1 617 en 2015). Le nombre de personnes accompagnées de chien(s) a considérablement augmenté, à contrario des lieux d'accueils pour ce type de public.**

## **1.2. Caractéristiques du public accueilli**

### **1.2.1 L'âge des bénéficiaires**

Le public fréquentant l'accueil de jour est hétéroclite, autant par leur âge, par leur passé que par les motifs de leur désinsertion. Néanmoins, nous constatons que nous accueillons en majorité :

- des jeunes accompagnés, pour un certain nombre, de nombreux chiens et qui présentent des conduites addictives lourdes, liées à l'alcool et la toxicomanie
- des personnes sans abri, à la rue depuis plusieurs années
- des ressortissants de l'Union Européenne sans ressources ou d'autres pays hors UE, dans l'attente d'une évolution de leurs droits administratifs et sociaux (9 %)
- sortants d'incarcération sans solution d'hébergement
- des personnes en errances « psychiatriques »
- des personnes isolées sans domicile fixe issu de la demande d'asile (23 %)

Parmi les plus jeunes, beaucoup ont un passé institutionnel long et ont connu de nombreuses ruptures familiales et affectives.

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

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

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

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

Un nombre croissant 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 et d'errance.



### Répartition par tranche d'âge

2015			2016	
Personnes			Personnes	
<b>1</b>		Mineurs	<b>2</b>	
<b>93</b>	14%	18 à 25 ans	<b>140</b>	17%
<b>189</b>	28%	26 à 35 ans	<b>231</b>	29%
<b>133</b>	19%	36 à 45 ans	<b>179</b>	22%
<b>77</b>	11%	46 à 55 ans	<b>89</b>	11%
<b>34</b>	5%	plus de 55 ans	<b>37</b>	5%
<b>158</b>	23%	Inconnus	<b>133</b>	16%
<b>685</b>	100%	<b>Totaux</b>	<b>811</b>	100%

La tendance nette de rajeunissement des usagers à la rue ou en errance, constatées ces dernières années, se confirme. En 2016, nous enregistrons 47 nouvelles personnes de moins de 25 ans à la rue, auxquelles s'ajoutent 88 personnes de moins de 45 ans.

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

### Répartition par sexe

2015			2016	
Personnes			Personnes	
<b>590</b>	86%	Hommes	<b>700</b>	86%
<b>95</b>	14%	Femmes	<b>111</b>	14%
<b>685</b>	100%	<b>Totaux</b>	<b>811</b>	100%

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

## 1.2.2 Différentes communautés représentées

2015		Nationalité - ensemble du public	2016	
Personnes			Personnes	
341	50%	Française	476	59%
21	3%	Pologne	18	2%
40	6%	Roumanie	24	3%
15	2%	Afrique sub-saharienne	43	5%
19	3%	Maghreb	32	4%
32	5%	Autres C.E.E.	30	4%
93	13%	Autres pays	117	14%
124	18%	Inconnus	71	9%
685	100%	<b>Totaux</b>	<b>811</b>	100%

Les personnes européennes et issues de la demande d'asile sont très présentes sur le lieu. Les personnes isolées issues de la demande d'asile utilisent principalement le lieu pour ses prestations hygiène et alimentaire.

## 1.3. Les prestations proposées

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

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

Grâce à un partenariat avec la **Banque Alimentaire**, un certain nombre de denrées sont mises à disposition du public sur place (lait, produits alimentaires sucrés et salés, plats réchauffés, fruits, etc.). Ainsi, en 2016, 6 tonnes ont été distribuées aux usagers (nous enregistrons une augmentation d'1 tonne par rapport à l'activité de l'an dernier).

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

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



### **1.3.2 Les prestations liées à l'hygiène**

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

**2 590 prestations d'hygiène ont été sollicitées.**

**Elles correspondent à 2 093 douches, soit une moyenne de 7 par jour pour 5 blocs sanitaires.**

**497 - lavage et séchage du linge- ont été effectués (contre 335 machines en 2015).**

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

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

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

### **1.3.3 Le service de bagagerie**

Un service de bagagerie est proposé aux usagers (30 casiers individuels fermés à clé). Les personnes sans abri souhaitent souvent y déposer leurs affaires personnelles car ils craignent les agressions dans la rue ou ne veulent pas s'encombrer dans leurs déplacements en ville et ils n'ont souvent aucun autre pied à terre. Nous avons régulièrement des réclamations sur la capacité insuffisante au regard des besoins.

### **1.3.4 La domiciliation**

L'accueil de jour offre aux usagers une possibilité de domiciliation administrative. Ce service leur permet de rétablir leurs démarches administratives pour faire valoir leurs prestations, droits sociaux et recevoir du courrier. Ils viennent ainsi régulièrement retirer leur courrier aux horaires d'ouverture.

**132 personnes étaient domiciliées au 31 décembre 2016 (42 de plus à la même date que l'année précédente).**

Cette prestation est accordée aux personnes :

- ne pouvant pas être domiciliées par d'autres services ou par des membres de leur réseau
- sans possibilité de relogement immédiat et, de ce fait, relevant d'un accompagnement du service

Les critères d'appréciation de la domiciliation et de sa poursuite sont établis sur la base :

- d'un degré de connaissance suffisant de la personne et de sa situation
- de la régularité des passages au service
- de la localisation sur Nancy et des contacts avec le SAMU Social
- du projet d'hébergement

Le renouvellement de domiciliation fait l'objet d'une rencontre avec le travailleur social référent.

La domiciliation n'est pas renouvelée tant que le contact est rompu avec la personne.

*En référence avec l'Instruction n°DGCS/SD1B/2016/188 du 10 juin 2016 et des décrets d'application sur la Domiciliation, l'application de ces dispositions s'arrête au 31 décembre 2016.*

### **1.3.5 L'accompagnement vers les soins**

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

Une équipe de bénévoles de Médecins du Monde (médecin et infirmières) assurent une permanence. Cette prestation est gratuite et sans condition de couverture maladie. Après un travail de concertation avec MdM au cours du premier trimestre 2016, le temps de présence a été doublé : *une fois par semaine* à la place d'une fois tous les quinze jours.

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

Ainsi, Médecins du Monde a réalisé :

- ✓ 160 consultations
- ✓ 84 personnes vues
- ✓ 39 permanences

Cela correspond à 156 heures de bénévolat.

Pour rappel, en 2015, Médecins du Monde avait effectué 19 permanences, reçu **37 personnes** qui avait bénéficié de 48 consultations.

*Cette nouvelle organisation a, sans conteste, amélioré la prestation auprès des usagers.*

Les travailleurs sociaux ont l'appui dans leurs prises en charge de deux infirmiers psychiatriques de l'EMPP (Equipe Mobile Précarité Psychiatrie) qui est un service en milieu ouvert du Centre Psychothérapique de Nancy à Laxou.

Ils interviennent :

- auprès du public en participant à son accueil collectif tous *les jeudis et vendredis de 14 h30 à 16 h et en effectuant deux Samu par mois*
- en entretien individualisé avec les usagers demandeurs en nécessitant éventuellement une orientation vers un médecin psychiatrique (traitement médicamenteux ou suivi psychiatrique, hospitalisation, etc.)
- en réunion de synthèse : ils apportent leur avis éclairé dans la réflexion ou dans la recherche de solutions ou d'orientations adaptées aux besoins de la personne
- sur les maraudes : pour être en phase avec la réalité de terrain, soit deux maraudes par mois dans le cadre du dispositif hivernal. En été, l'EMPP participe à une maraude par mois et reste disponible « si besoin ».
- sur les relais utiles avec les services de psychiatrie en cas de nécessité (hospitalisation à la demande d'un tiers, orientation en lit-halte-soins-santé, etc.)

*Il est parfois difficile pour les personnes d'aborder leur état de santé. Au fil des entretiens, un lien de confiance se met en place et certaines personnes se sentent alors plus à l'aise pour aborder ces questions. L'accompagnement va pouvoir alors se centrer sur le plan de la santé physique et psychologique.*

### **1.4. L'intervention éducative**

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

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

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

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

Les interventions sociales décrites ci-dessous, illustrent ces principes d'action.

« En janvier 2016, Monsieur P se présente sur l'accueil de jour du 32, dans le but d'avoir un accompagnement afin de rétablir ses droits et de bénéficier d'un hébergement. Il connaît déjà le service du 32, où il a été accompagné par le passé.

Lorsqu'il se présente, il sort du Centre pénitentiaire de Nancy où il a purgé une peine de 30 mois. Lors de son incarcération, il s'est entretenu avec le SIAO avancé. Cette démarche n'a pas abouti à une orientation. Les professionnels préconisaient alors une orientation sur le DUO.

Monsieur est âgé de 26 ans, bénéficiaire du RSA. Il a aussi un suivi SPIP, dans le cadre d'un sursis de mise à l'épreuve de deux ans. Il a diverses obligations qui y sont liées dont bénéficier d'une domiciliation, entreprendre des démarches de soins et exercer une activité professionnelle.

Il est en lien avec la Maison des Addictions qui lui délivre quotidiennement son traitement de substitution.

Un premier travail sur l'accès au droit est travaillé avec lui : demande de carte d'identité, accès au RSA, renouvellement de CMU-C. En parallèle, nous effectuons un travail sur ses objectifs de mise à l'épreuve (notamment sur le soin) mais aussi sur l'hébergement.

Lors de la période hivernale, Monsieur P sollicite le 115 et bénéficie ainsi de mises à l'abri à la nuitée. Des difficultés de comportement important apparaissent qui nécessitent des sanctions. A ce moment là, l'attitude sanctionnante se montre efficace.

Il a d'abord été hébergé sur l'hébergement d'urgence du 41 rue de Malzéville à la nuitée puis a ensuite été positionné sur de l'hébergement d'urgence au foyer ADOMA Lemire où nous avons pu évaluer sa capacité à entretenir sa chambre et à honorer ses différents rendez vous.

Monsieur P, d'abord impatient de trouver rapidement une solution d'hébergement et dans une posture de revendication, s'est ensuite apaisé et a pu s'investir dans le travail d'accompagnement. Bien qu'il lui ait fallu un temps d'adaptation afin de faire confiance aux professionnels et prendre en compte les observations qui lui sont faites, Monsieur démontre des capacités à entreprendre des démarches de manière autonome et à respecter les conditions de l'accompagnement. Il se montre assidu dans les rendez-vous et s'y présente de manière adaptée malgré ses problèmes d'addiction.

Une orientation sur le service des Lits de Stabilisation a été travaillée dans l'objectif de lui permettre de se stabiliser dans ses consommations, de poursuivre sa démarche de soin et d'avoir les pré-requis pour accéder à un logement social » (Rédaction : G. Papa).

« M. G est né en 1964 à Nancy. Il fréquente l'accueil de jour depuis de nombreuses années et y est domicilié. Dans son parcours, il a connu des hébergements en résidence sociale et service de stabilisation. Il a également été pris en charge sur des hébergements d'urgence et mises à l'abri lors des périodes hivernales.

Son errance quotidienne ainsi qu'une dépendance à l'alcool installée depuis plusieurs années l'empêchaient d'entreprendre les démarches nécessaires à une réinsertion, bien qu'il en exprime parfois la demande.

Durant l'hiver 2015-2016, il bénéficie de mises à l'abri à la nuitée, fréquente l'accueil de jour plus fréquemment qu'en période estivale, à raison d'une fois par semaine environ et profite du dispositif des Repas du soir.

M. G rencontre de multiples problèmes de santé, liés à sa situation d'errance et de marginalité installée. Il ne possédait pas de vêtements de rechange et, lors de ses passages au 32 d'la rue, ne faisait aucune toilette. Il a ainsi été infecté de parasites durant l'hiver. Son alcool-dépendance provoquait des incontinences urinaires et fécales. Il montrait des signes de dégradation physique et neurologique importante et inquiétante.

A la fin de la période hivernale, M. G exprime une demande d'aide. Après un travail d'échange avec l'équipe, nous instruisons, avec sa collaboration, une demande auprès des services de Lits Halte de Soins Santé (LHSS). Dans un premier temps, l'objectif de cette admission est de stabiliser la situation, de réaliser des soins de santé et de se reposer, un retour à la rue étant possible et envisagé. M. G a cependant mis à profit cet hébergement pour s'inscrire dans des démarches de soins et un projet plus pérenne. Il a mis à jour sa situation administrative et a fait des demandes auprès de la MDPH pour obtenir l'AAH (Allocation Adulte Handicapé). Un projet d'admission au sein du Foyer d'Accueil Médicalisé s'est ainsi construit avec sa participation. M. G est actuellement en attente d'une place au FAM. Sa prise en charge aux LHSS se poursuit dans l'attente de la réalisation de son projet. » (Rédaction : S. Arnoux).

## **209 adultes ont bénéficié d'un accompagnement (27 femmes et 182 hommes).**

### **112 nouvelles personnes sont entrées dans le dispositif.**

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

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

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

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

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

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

Sur ces 793 échanges, 633 se sont déroulés sur les temps d'accueil de jour, 62 en extérieur (établissement sanitaire-social) et 98 sur rendez-vous. La volonté du service est de développer ce

dernier mode d'intervention en jugeant de sa pertinence pédagogique : apprendre à différer, à se projeter.

Sorties/orientations	2015	2016
Centre hospitalier spécialisé		1
Domicile personnel (bailleur social)	4	3
Domicile personnel (bailleur privé)	3	3
Etablissement pénitentiaire	6	3
Foyer – Résidence sociale	4	5
Hébergement d'insertion (collectif ou diffus) – CHRS	21	8
Hébergement d'urgence (collectif ou diffus) dont hôtel pris en charge par une association	3	1
Hébergement mobile ou de fortune	1	
Hébergement par des tiers	2	4
Sans domicile	5	20
Structure médico-sociale		3
Non précisé	21	16
<b>TOTAUX</b>	<b>70</b>	<b>67</b>

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

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

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

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

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

Cette année, **9** personnes ont été accueillies sur un dispositif HU/HI et **14** personnes ont accédé à un « hébergement pérenne ».

## 1.5. Le fonctionnement du service

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

### ***Le matin :***

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

événements marquants et des situations particulières. Tout au long de la journée, il est chargé de coordonner les observations, les signalements, les demandes avec les SAO 54 – particulièrement celui de Nancy, le DPA 54, le service du 15 rue Gilbert chargé des entretiens de vulnérabilité des primo arrivants DA. Les échanges téléphoniques réguliers permettent d'assurer la transmission des informations nécessaires à l'accompagnement des personnes, d'être aux plus près des besoins, des parcours et de maîtriser le peuplement des lieux de MAA. Les personnes non connues d'un SAO doivent s'y présenter après une nuit de MAA sauf si le SAMU donne une consigne contraire.

#### ***L'après-midi :***

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

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

Lors de ces réunions de synthèse, sont abordées :

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

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

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

#### ***En soirée :***

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

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

La capacité d'accueil est de 21 chambres individuelles.

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

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

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

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



- réalisent une sortie de jour si possible, à la suite de signalements de tiers (Police, services administratifs, riverains, etc.) ou pour rencontrer des personnes pour lesquelles l'équipe n'a pas de nouvelles depuis un certain temps.
- dans le cadre du SAMU social, un binôme de deux travailleurs sociaux effectue toutes les semaines 2 maraudes jusqu'à 19 heures, le plus souvent à pied.
- l'accueil de jour est ouvert au public deux matinées et trois après-midis.
- en été, un programme d'activités de plein air est construit selon les «attentes» du collectif d'usagers. (voir paragraphe 4)

## 2. LE SAMU SOCIAL

### 2.1. Fonctionnement

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

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

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

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

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



Tout au long du dispositif hivernal, les maraudes sont variées et demandent une polyvalence dans l'intervention. Le travail de binôme est un élément essentiel au bon déroulement de celles-ci pour

permettre une évaluation adaptée de la situation et assurer la sécurité des professionnels. Il est souvent arrivé que les TS les prolongent au vu du nombre important d'interventions à effectuer. De plus, la gestion de la demande des personnes en situation de demande d'asile s'est intensifiée.

C'est dans ce contexte que pour le dispositif hivernal 2016/2017, il a été acté avec l'adhésion de l'équipe de faire correspondre l'heure de fin d'activité du SAMU Social sur celle des renforts 115. Ce choix d'augmenter d'une heure les interventions du SAMU Social à partir de cet hiver renforce la cohérence du dispositif. Les maraudes d'hiver sont directement liées au dispositif d'appel téléphonique du 115 qui reçoit les demandes de mises à l'abri hivernales. (Rédaction : S. Arnoux)

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

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

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

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

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

## 2.2. L'activité

La démarche de recueil d'informations permet de :

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

	2015	2016
Sorties SAMU social sur l'année	231	227
Sorties SAMU social en période hivernale	161	152
Contacts de l'année <sup>1</sup>	2 690	2 798
Contacts en période hivernale	2 063	1 869

**Durant la période hivernale, l'équipe du SAMU social rencontre en moyenne 216 personnes<sup>2</sup> par mois, correspondant à plus de 7 contacts par soir.**

## 2.3. Les entretiens individualisés

**1 069 entretiens** ont concerné des :

- échanges pour créer ou maintenir un lien

---

<sup>1</sup> Ce sont les personnes localisées par l'équipe dans la journée, à la boutique et pour lesquelles un nouvel entretien n'est pas nécessaire dans la soirée.

<sup>2</sup> Ce sont les personnes rencontrées :

- qui ont besoin d'une mise à l'abri le soir,
- qui réapparaissent en ville après une absence, à qui il faut transmettre information ou courrier

- incitations à fréquenter l'accueil de jour
- rappels de démarches à effectuer
- recherche de solution pour un hébergement

## 2.4. Les hébergements

**350 mises à l'abri de personnes ont été réalisées** entre janvier–février–mars et novembre–décembre 2016.

Lieux	Orientations effectuées	
	2015	2016
Grand Sauvoy	13	98
41 rue de Malzéville	409	240
Hôtel	9	23
ARS Pierre Vivier	4	1
ARS Camille Mathis	15	5
Mise à l'abri Faron	219	38
Autres	60	13
<b>TOTAUX</b>	<b>729</b>	<b>350</b>

La disparité de chiffres entre 2015 et 2016 s'explique par un mode organisationnel différent entre le SAMU social et le 115.

Pour le dispositif hivernal 2016-2017, nous avons opté pour un hébergement à la nuitée par le 115. De fait, une partie des chiffres 2016, qui concerne novembre et décembre, ne portent que sur les orientations en direct du SAMU social. Au contraire, de janvier à mars 2016, le SAMU social comptabilisait l'ensemble des orientations.

Les orientations sont choisies en fonction de la typologie des personnes demandeuses : femme en danger, importance de la marginalité, chien ou pas, etc.

## 3. NUMERO D'APPEL D'URGENCE 115

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

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

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

➤ d'avril à octobre :

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

- de janvier à mars et de novembre à décembre, **le numéro d'appel 115 est renforcé** :
  - **embauche de deux personnes**, à temps partiel en alternance, rattachées à l'équipe du « 32 d'la rue » et basées sur le site d'ARS Pierre Vivier.
  - **organisation géographique de l'urgence sociale sur** :
    - Lunéville coordonnée par le SAO, le CCAS, la Police et l'Hôpital
    - Pont-à-Mousson avec le SAO, le CCAS et le foyer d'hébergement de Porcheville
    - Le Nord du département avec l'association ALISES et la Police
  - **nuitées supplémentaires dans des lieux définis par les services de l'état**
  - **l'envoi journalier d'un bulletin météo, précisant les températures prévues, ressenties (indice de refroidissement éolien)**, déclenchant, en fonction de l'appréciation locale de la situation climatique, deux niveaux de vigilance des équipes mobiles et des différents services de l'état (police...)

Auparavant, chaque appel motivé était renseigné sur une fiche d'information par l'écoutant précisant : le motif de l'appel, l'identité et la description précise de la personne, la localisation du lieu d'appel ou de la personne, la réponse apportée par l'écoutant ou par le SAMU social. Jusqu'au **31 octobre 2016**, ces données étaient transcrites sur un **outil papier** que chaque acteur remplissait séparément. Les services de l'urgence avaient une visibilité très partielle des appels. L'utilisation au quotidien était lourde, d'une part, et elle ne permettait, en matière statistique, que d'avoir le volume des appels motivés : pas de circuit d'information opérationnel, pas d'éléments statistiques sur les appels 115 si ce n'est le volume.

La nouvelle « veille 115 » est un fichier informatique, renseigné par chaque acteur en charge du 115, accompagné d'une notice d'utilisation « veille 115 » expliquant la bonne pratique pour renseigner le fichier ainsi que les réponses à indiquer.

Chaque acteur envoie son tableau en fin d'activité aux deux autres. Les trois fichiers sont consolidés par le secrétariat.

Ce mode de recueil de l'appel 115 rend l'information accessible à tous les services de l'urgence. En cela, il améliore la prise en charge et la réponse aux usagers. Il permettra de faire des statistiques sur les appels motivés au 115. Pour l'exercice 2017, nous serons en situation d'établir une statistique sur : le public DC et DA, la typologie des ménages, la nationalité, l'âge, l'identifiant de l'appelant (personne elle-même, particuliers, etc.), motif de la demande (rupture familiale, victime de violence, errance, ...), origine de l'appel (Nancy-métropole, Val de Lorraine, Lunévillois, Toulois, Pays haut), l'intervention du SAMU, la MAA ou non et où.

En 2016, nous enregistrons **4 309 appels motivés** contre 2 365 l'an passé. C'est le mode d'enregistrement depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2016, ergonomiquement plus accessible, qui est cause première de cette différence.

Ce travail de « modernisation » a été mené en collaboration avec le 15 rue Gilbert et P. Vivier qui apportait sa connaissance du 115 et ses compétences numériques. En 2017, cet outil nous fournira une meilleure connaissance sur la demande 115 : les besoins, les motifs, les provenances, la typologie des ménages.

#### **4. REPAS DU SOIR**

**Cette année, 100 soirées ont couvert les périodes du 2 janvier au 31 mars et du 14 novembre au 31 décembre.**

Après trois années d'interrogation entre l'adéquation du dispositif et des besoins, la faiblesse constante de la fréquentation aux RDS a conduit tous les acteurs de cette prestation à réfléchir à un mode de distribution plus adapté aux besoins du public concerné.

De nouveaux principes sont actés afin d'organiser la nouvelle prestation pour le dispositif 2016/2017 :

- Mise en place d'une prestation déconnectée du nombre de personnes et de la tarification à l'unité
- Abandon des repas complets, ceci afin de sortir de la tarification, adaptation à leur habitudes alimentaires (certains ne consommant uniquement que le plat principal)
- Conserver une salle chaude, le lien social avec les bénévoles
- Modification horaire pour une amplitude d'ouverture plus grande
- Suppression du système d'inscription

Le 14 novembre 2016, les RDS du dispositif hivernal 2016/2017 s'est ouvert organisé sous le principe du « self ».

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

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

**Un groupe de bénévoles** participe chaque soir au service des repas. Trois associations partenaires sont représentées : Restos du cœur, Banque alimentaire, Secours Catholique. Les 100 soirées assurées par les bénévoles représentent **1 500 heures de travail**.

Un coordinateur social est embauché à temps partiel sur la période afin de réguler cette activité et les relations au sein du groupe d'utilisateurs.

2 189 repas ont été servis au total, soit 22 en moyenne par soirée.

La fréquentation reste majoritairement masculine, seules, quelques femmes isolées ou en couple, viennent prendre leur repas.

## 5. AUTRES ACTIVITES

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

### 5.1. Projet Loisirs

Au cours de la période estivale de l'année 2016, les travailleurs sociaux du service du 32 d'la rue réfléchissent à organiser des activités propices à la détente, au loisir et à la relaxation, favorisant le lien, la création d'une dynamique de groupe, ainsi qu'une forme d'évasion de leur vie marginale.

Elle a été attentive, cette année, à mettre en place ces actions collectives, en incluant en amont le public fréquentant le service (choix des activités, participation à leur mise en place). De même qu'elle s'est attachée à définir les objectifs de ce travail : rompre avec le quotidien de la rue, renforcer les liens avec la nouvelle équipe et impulser une dynamique auprès des personnes, notamment en ce qui concerne le rythme du quotidien.





Un travail a ainsi été mené en amont via un questionnaire et des échanges auprès des usagers afin de repérer leurs besoins. L'équipe s'est ensuite réunie afin de clarifier des objectifs de travail et les moyens pour y parvenir. L'axe principal étant de rompre avec le quotidien de la rue en pratiquant des activités autres que celles habituelles (chercher à répondre à ses besoins primaires, faire la manche, être à la recherche de produits, ...).



Les usagers ont pris part à l'organisation en proposant des idées, en réalisant, lors d'ateliers cuisine, les repas de midi et en participant financièrement à quelques unes des sorties proposées.

Nous avons ainsi pu mettre en place des actions en demi-journée et en journée sur la période de juin à septembre.

Activités en demi-journée	Activités à la journée
Tournoi de football	Sortie au lac de Gérardmer
Exposition de photos sur le thème « Antartica » à l'Acquarium de Nancy	Sortie à la Montagne des singes et la volerie des aigles
Tournoi de Pétanque au parc Sainte-Marie	Randonnée pédestre au Vent des forêts

Toutes ces actions collectives ont rassemblé 43 personnes (1 femme et 42 hommes).

Les activités en demi-journée avaient également pour but de mettre à profit ce qui existe sur le territoire et qui est accessible aux personnes fréquentant l'accueil de jour.



Les activités à la journée demandaient davantage de logistique et ont ainsi permis d'impliquer davantage les personnes dans leur organisation. Il était possible pour les personnes de se rendre à l'accueil de jour une heure avant le départ afin d'accéder aux prestations d'hygiène et d'alimentation. Un travail éducatif a ainsi été mené concernant le rythme.



Chaque activité a permis de travailler sur des points spécifiques : la collaboration, l'accès à la culture, la prise de risque ou encore atteindre son but. Cela a été l'occasion d'échange et de partage entre les personnes mais aussi entre les participants et les travailleurs sociaux. Le lien créé s'est renforcé et a permis également aux deux parties de se découvrir dans un autre contexte (Rédaction : S. Arnoux et C. Hubert).



## 5.2. Projet Santé

L'équipe observe et repère régulièrement des besoins en matière de santé pour le public fréquentant l'accueil de jour, à l'occasion d'entretiens individuels, dans le cadre de l'accompagnement social des personnes et lors de discussions pendant les ouvertures du service ou les maraudes. Les travailleurs sociaux recueillent des demandes et constatent la préoccupation particulière quant à l'environnement dans lequel les personnes peuvent vivre et s'inscrire. En effet, parmi ces personnes, certaines adoptent des comportements de conduites dites à risques et, pour d'autres, le rapport à l'hygiène et à la santé apparaît comme très lointain.

Au cours de l'année 2015, grâce à un partenariat avec le CIDDIST (Centre d'Investigation de Diagnostic et de Dépistage des Infections Sexuellement Transmissibles), ainsi que le centre de vaccination du CHRU de Brabois, des actions de prévention ont été proposées aux utilisateurs de nos dispositifs. Depuis le 1er janvier 2016, sous impulsion du Ministère de la santé, la mission s'est structurée différemment et est devenue un CeGIDD (Centre Gratuit d'information, de Dépistage et de Diagnostic des infections par les virus de l'immunodéficience humaine, des hépatites virales et des infections sexuellement transmissibles).

Le CeGIDD reprend les missions du CIDDIST en version plus complète telle que :

- Dépistage gratuit du VIH, des hépatites virales et des IST. En cas de test positif au VIH ou aux hépatites, le CeGIDD orientera la personne vers le service de soins approprié.
- Les IST sont traitées gratuitement sur place
- Vaccination contre les hépatites A et B, remise à jour des vaccins pour les personnes qui le souhaitent.

Suite à ces transformations, d'avril à septembre 2016, nous n'avons pas pu proposer des dépistages et vaccinations aux personnes fréquentant le « 32 d'la rue ».

En septembre 2016, nous avons fait la rencontre des nouveaux professionnels responsables de la mission et avons pu échanger sur les nouvelles modalités de prise en charge, présentation du public accueilli, présentation du service, modalités d'intervention sur le 32 d'la rue.

Dans un premier temps, afin de permettre d'évaluer les besoins, un calendrier est établi : une rencontre une fois par mois avec le CeGIDD - de 15h00 à 16h30.

Bilan du 15 décembre 2016 : 9 personnes rencontrées (7 hommes et 2 femmes) 9 personnes dépistées et 9 personnes vaccinées (12 vaccins). A la suite de cette première intervention, nous constatons qu'un nombre assez conséquent de personnes accueillies sur le service, font la demande d'une présence de dépistage et de vaccination sur le service. Concernant le point de vue des professionnels du CeGIDD, le retour est positif, et souhaitent poursuivre l'action avec notre service.

A ce jour, nous réfléchissons sur la mise en place d'informations collectives et d'ateliers autour de la santé (Rédaction : B. Ferchichi).

### **5.3. Projet « Journées nationales des AJ »**

En 2016, la **Fondation Abbé Pierre** et la **Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale** ont lancé un projet national de mobilisation, afin de valoriser les accueils de jour de France.

En effet, pour obtenir une meilleure reconnaissance du rôle des accueils de jour, la FAP et la FNARS ont souhaité leur donner de la visibilité à travers plusieurs actions communes.

C'est pourquoi, l'**accueil de jour "Au 32 d'la rue"** a été sollicité par la FAP et la FNARS via leurs délégations régionales pour sa collaboration dans ce projet autour de quatre actions :

- 1) au niveau national, en juin 2016 : à travers une enquête sur les accueils de jour en France
- 2) au niveau régional, de mai à juillet 2016 : journée régionale des accueils de jour
- 3) au niveau local, du 13 au 18 octobre 2016 : semaine de mobilisation des accueils de jour
- 4) au niveau national, les 19 et 20 octobre 2016 : ateliers thématiques au sein des accueils de jour de la ville de Paris et journée nationale des accueils de jour avec l'organisation d'un colloque

L'équipe du 32 d'la rue s'est impliquée et a participé à chaque étape, dans le projet de la Fondation Abbé Pierre et la FNARS, à chaque étape, avec un groupe de personnes accueillies sur la structure.



➤ Enquête inter associative nationale

De manière à réaliser un état des lieux des organisations et de la pratique des accueils de jour sur les territoires, une enquête a été lancée par la FAP et la FNARS et diffusée à destination des organismes gestionnaires d'accueils de jour adhérents ou non adhérents de la FNARS.

L'objectif étant de recenser les accueils de jour, de dresser un état des lieux des pratiques sur les territoires, de repérer les difficultés, d'identifier les besoins nécessaires pour répondre pleinement aux missions, ainsi que de repérer les éventuelles pratiques innovantes et les leviers à impulser visant à améliorer la prise en charge des personnes accueillies et la reconnaissance du rôle des accueils de jour.

L'enquête questionnait donc ainsi différentes thématiques : les publics accueillis en accueils de jour, l'organisation des structures, les sources de financement, les missions réalisées telles que l'accueil, l'orientation, l'accompagnement et l'évaluation et pour finir les partenariats mis en place tant au niveau des partenaires que des modalités d'articulation avec les autres dispositifs intervenant auprès des personnes sans-domicile.

➤ Journée régionale des accueils de jour du Grand Est

Pendant plusieurs mois et dans toutes les régions de France, a été mené un important travail de réflexion et de proposition pour mieux faire reconnaître le rôle des accueils de jour.

**Le 14 juin 2016**, toute l'équipe du 32 d'la rue, accompagnée par deux personnes accueillies sur la structure, *Claude et Franck*, s'est rendue à la Boutique Solidarité de la FAP à Metz, rejoignant d'autres professionnels et bénévoles des accueils de jour de la région Grand Est.

Nous nous sommes réunis, afin de travailler autour de la thématique suivante : "L'accès aux droits et l'accompagnement en accueil de jour".

Cette thématique a été abordée sous forme de plusieurs ateliers :

- faire valoir ses droits sociaux
- un toit pour tous
- les soins et la santé en action
- manger pour (sur)vivre
- bouger son corps, son esprit par le sport et la culture

Au sein de chaque atelier, les participants ont pu échanger et débattre, afin d'aborder les freins et les leviers et ainsi formuler des propositions concrètes mises en exergue lors de la semaine nationale des accueils de jour.

*Claude et Franck* ont vécu pleinement et participé activement à cette journée. Ils ont trouvé cette journée enrichissante et se sont sentis valorisés d'y avoir été associés par l'équipe du 32 d'la rue.

➤ Semaine de mobilisation des accueils de jour : action locale autour des accueils de jour

Pour mettre en lumière la réalité et la diversité de ces lieux d'accueil inconditionnel, d'écoute et d'orientation, une semaine des solidarités du 13 au 20 octobre 2016 a été organisée, autour du 17 octobre, journée mondiale du refus de la misère.

Partout en France, dans chaque structure, des événements ont eu lieu : portes-ouvertes, expositions, débats, repas partagés, visites de quartier, ...

L'objectif était de donner de la visibilité aux missions et aux rôles de chaque accueil de jour sur son territoire.

L'équipe du 32 d'la rue a choisi d'organiser comme événement « **une journée porte ouverte** » à destination des riverains et des partenaires.

Cette action locale s'est déroulée **le jeudi 13 octobre 2016** et a été organisée en associant les personnes accueillies qui se sont investies autour de différentes activités.

80 personnes-partenaires et 30 utilisateurs du lieu ont répondu présents à cette journée porte ouverte (cf. paragraphe : Améliorer la prestation).

➤ Les ateliers : animation d'un atelier thématique dans un accueil de jour parisien

Deux des professionnels de l'équipe du 32 d'la rue se sont portés volontaires pour animer l'atelier sur "l'accès aux droits et l'accompagnement en accueil de jour".

Cet atelier a eu lieu **le mercredi 19 octobre 2016 après-midi** dans un accueil de jour dit "ESI Mazas" (Espaces Solidarité Insertion) de l'association AURORE, association fondée en 1871.

Les participants sont venus de toutes les régions de France.

L'objectif était de partager et débattre avec d'autres régions autour des constats et propositions ayant émergé lors des journées régionales, de sorte à identifier les pratiques par les actions mises en œuvre, ainsi que leurs moyens.

Les débats ont permis de confronter les expériences et ainsi d'y repérer les spécificités.

Les travailleurs sociaux, animateurs de cet atelier, sont satisfaits de leur intervention et des échanges qui en ont découlé et de l'enrichissement apporté par leur investissement dans l'animation de cet atelier. Ils ont eu des retours positifs des participants et des chargés de mission de la FAP et de la FNARS.

Par ailleurs, ce même jour, ont eu lieu neuf autres ateliers thématiques rejoignant les préoccupations des accueils de jour au sein des différents ESI répartis dans la capitale.

Les ateliers portaient sur les thématiques suivantes :

- la qualité de l'accueil
- l'accueil inconditionnel : enjeux, contraintes et perspectives
- intervention sociale et bénévolat : complémentarité et enjeux
- coordination territoriale des accueils de jour
- la domiciliation
- personnes accompagnées d'animaux : quel travail possible ?
- rôle et fonction des accueillants
- l'accès à l'hébergement et au logement
- l'accès à la santé

L'ensemble de ces 10 ateliers thématiques ont eu pour but de favoriser les échanges sur les missions et les enjeux des accueils de jour, afin de nourrir un document de référence sur ce sujet, donnant de la lisibilité à leur cadre d'action, leur place dans le dispositif de veille sociale tout en prenant en considération les logiques de territoires et leurs éventuelles spécificités. Les accueils de jour étant pluriels, de part leur mode de fonctionnement, leur composition, leurs pratiques et postures des équipes qui les composent.



Animation de l'atelier thématique « Accès aux droits et l'accompagnement en accueil de jour »

- Journée Nationale des accueils de jour : le colloque national : "exclusion, pauvreté, invisibilité : quels défis pour les accueils de jour ?"

En France, les accueils de jour rencontrent dans le secteur Accueil Hébergement Insertion un public de plus en plus diversifié. Ils contribuent à participer activement à la lutte contre la pauvreté.

Jouant un rôle déterminant dans le parcours de vie des personnes sans domicile qu'ils accompagnent, l'action des accueils de jour nécessitait d'être davantage mise en avant.

C'est pourquoi le colloque s'est inscrit au cœur de cette journée de visibilité et d'interpellation des puissances publiques.

Point crucial de ces rencontres, le colloque national : exclusion, pauvreté, invisibilité : quels défis pour les accueils de jour ? s'est déroulé au Forum des Images au Forum des Halles à Paris **le jeudi 20 octobre 2016** en présence de Mme Ségolène NEUVILLE, Secrétaire d'Etat auprès de la ministre des Affaires sociales et de la Santé, chargée des Personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion.

Ce colloque avait pour objectif de mettre en lumière les accueils de jour : en dressant leurs constats, en partageant leurs difficultés, en citant leurs propositions et leurs pratiques de travail et d'accompagnement.

Avant le démarrage du colloque, les participants ont été invité à se rendre sur le parvis de l'église Saint-Eustache par les Enfants du Canal, association créée en 2007, suite au campement des Enfants de Don Quichotte le long du canal Saint Martin. Ils ont ainsi offert un temps d'accueil et de partage autour d'un café-brioche avec eux. Aussi, ils ont proposé un temps de découverte par la visite de leur Busabri, accueil de jour de leur association dans un bus aménagé à cet effet.

Pendant la matinée, après le visionnage de films réalisés avec les compagnons de la Communauté Emmaüs Saint Marcel, a eu lieu une table ronde autour des questions suivantes : **quelles missions ? quels publics ? quelles pratiques dans les accueils de jour aujourd'hui ?**

Les intervenants ont abordé les sujets suivants :

- Présentation d'une enquête nationale inter associative sur les accueils de jour
- Partenariats et modalités d'articulation avec les autres dispositifs intervenant auprès des personnes sans domicile
- Les familles sans domicile
- La participation des personnes accueillies

Ensuite, Mme Claudia GIROLA, anthropologue, a abordé la question du sans « abrisme » en France dans ses dynamiques identitaires et son processus de subjectivation.

Entre midi, pendant le déjeuner, le film "les gens du 32 d'la rue" a été diffusé en boucle sur un écran géant tout au long du repas.

Durant la seconde partie du colloque, un film a été diffusé "les invisibles, 20 ans de boutique" de L. DANILOVIC sur les boutiques solidarités de la FAP.

Puis, une dernière table ronde a eu lieu autour de **la place des accueils de jour dans la lutte contre les exclusions**. Suivant les interventions des différents invités, s'est tenu un plaidoyer des équipes : salariés, bénévoles et personnes accueillies, pour les accueils de jour de demain (C. Hubert).

#### 5.4. Atelier cuisine

Tout au long de l'année, des ateliers cuisine sont réalisés en petit groupe. Ils se déroulent sur différents temps :

- pendant les ouvertures du service les matins et les après-midis sous forme de petits-déjeuners améliorés, de repas chauds ou froids cuisinés et de goûters avec confection de gâteaux et desserts à destination des personnes présentes ce jour là
- pendant les week-ends en période hivernale
- hors des temps d'ouverture de l'accueil de jour pour des événements particuliers, tels que la préparation des pique-niques pour les sorties en été, la réalisation du buffet pour les portes ouvertes du service et lors d'ateliers culinaires



Le 29/12/16 a été organisé un atelier culinaire maghrébin : fabrication de bricks algériennes.

L'activité s'est construite à partir de la proposition du thème de l'atelier par une personne fréquentant le service et autour des achats, de la préparation, de la composition du repas et sa consommation. 3 hommes y ont participé.

Les objectifs de cet atelier étaient de pouvoir réaliser un repas facilement, de découvrir une recette différente de celles plus traditionnelles, de créer du lien en partageant un moment convivial de la préparation à la dégustation et de valoriser le savoir faire de chacun.

Pour tous ces différents ateliers, des petits groupes ont été constitués avec les personnes intéressées. Une ambiance agréable et chaleureuse s'est créée, propice à la convivialité et a donné lieu à de multiples échanges entre les participants, ainsi qu'avec les travailleurs sociaux.

Par ailleurs, à l'occasion des fêtes de fin d'année, des buffets améliorés ont été élaborés par l'équipe du 32 d'la rue pour les personnes fréquentant l'accueil de jour (C. Hubert).

## **5.5. Améliorer la prestation**

Au cours de l'année 2016, l'équipe du 32 d'la rue s'est stabilisée, ce qui a permis de réfléchir à une uniformisation des pratiques et un inventaire des besoins matériels.

### **5.5.1 L'accueil**

A la suite d'observations sur l'accueil des personnes arrivant pour la 1<sup>ère</sup> fois au service ou s'y présentant à la suite d'une longue absence, un nouvel outil a été créé, la fiche 1<sup>er</sup> accueil. En effet, nous constatons une divergence de traitement dans les demandes des personnes souhaitant notamment une domiciliation. Nous souhaitons également améliorer l'accueil, à proprement parler, des personnes.



Le 1<sup>er</sup> accueil consiste donc à recevoir la personne à son arrivée au service, recueillir les premiers éléments de sa situation ainsi que sa demande afin d'échanger de la situation en réunion ou d'orienter directement la personne vers un dispositif adapté. Il s'agit, dans ce moment d'accueil individualisé, de lui présenter le lieu, les occupants, de lui expliquer les usages.

### **5.5.2 Le travail éducatif**

La notion de temporalité est également travaillée avec les personnes. En effet, lors des accueils, nous constatons de nombreuses sollicitations de la part des usagers du service. Ils qualifiaient régulièrement leur demande d'urgente. L'usage était de recevoir la personne en entretien et de traiter sa demande de manière immédiate. Nous n'étions cependant pas dans une posture de disponibilité, l'accueil étant ouvert. Nous avons ainsi fait le choix de différer les demandes en proposant des rendez-vous lorsque l'accueil est fermé. Cela a permis, d'une part, d'être davantage disponible pour échanger avec les personnes et, d'autre part, d'évaluer l'urgence des demandes par la présence des personnes en rendez-vous (Rédaction : S. Arnoux).

### **5.5.3 La communication**

L'année 2016 a été l'occasion de faire un travail de communication autour de l'organisation, des missions du service, de faire connaître la nouvelle équipe éducative. En effet, nous avons constaté que le service du 32 d'la rue était mal connu de nos différents partenaires.

Ainsi, nous avons élaboré une plaquette à destination des partenaires et des bénéficiaires de nos services dans l'objectif d'informer des missions et des modalités d'accueil (Cf. Annexes).

Nous sommes ensuite allés à la rencontre de nos différents partenaires dans le but de nous présenter et de leur transmettre des plaquettes d'information. Ces partenaires pourront alors à leur tour renseigner et orienter les personnes nécessitant une prise en charge sur notre structure.

Toujours dans le but de faire connaître notre service, nous avons organisé une journée porte ouverte à destination des voisins, partenaires et bénéficiaires du service. Cette journée s'est déroulée dans le cadre de la semaine des accueils de jour mise en place par la FNARS. Nous avons organisé avec les bénéficiaires du 32 la mise en place de cette journée (aménagement de l'espace, préparation d'un buffet, intervention orale auprès des visiteurs, ...).

Un film présentant le service et ses missions (accueil de jour et SAMU Social) a été réalisé. Cette équipe est intervenue, bénévolement, deux demi-journées sur l'accueil de jour et sur une maraude d'été. Le résultat de ce tournage a abouti à un « clip vidéo de 4 minutes » relatant le quotidien du 32 d'la rue.

Il a été diffusé en boucle lors de la journée porte ouverte et visionné par la centaine de visiteurs présents lors de cette journée. En complément de cette vidéo, une visite de la structure, un jeu de rôle et des présentations orales des différentes missions ont été proposés. Malgré le peu de voisins présent, l'équipe se félicite du grand nombre de participants (Rédaction : G. Papa).

#### **5.5.4 Appel aux dons (L. Rancelli – stagiaire AS)**

L'équipe a repéré différents besoins du public au cours de l'hiver et l'été, notamment en matière de vêtements, couverture, sac de couchage, etc. En effet, les personnes fréquentant l'accueil de jour manifeste le besoin de bénéficier de ces derniers en période hivernale. Nous avons donc pensé à une action permettant aux personnes de s'investir dans la construction du projet, sous forme d'un appel aux dons.

Pour mobiliser les personnes, nous avons affiché le jour et l'heure de la première réunion dans l'accueil de jour plusieurs jours avant cette dernière. De plus, nous avons choisi de la réaliser durant l'ouverture de l'accueil de jour afin de présenter le projet au plus grand nombre de personnes. Pour amener les participants à être porteurs du projet, nous les avons laissé prendre des décisions, réfléchir sur la forme du projet (outils de communication) et prendre des responsabilités (rencontre du chef de service pour négocier un budget).

Outre la collecte de dons, l'objectif était de laisser place à l'échange, créer du lien entre les participants et l'équipe ainsi que le développement de la cohésion au sein du groupe. La collecte de dons s'est déroulée le lundi **24 octobre 2016 de 14 à 18 heures** dans les locaux des repas du soir.

**Au 32 d'la rue**  
Accueil de jour pour sans abris

# Appel au don

**Parce qu'il y a toujours des gens à la rue**

Aidez-nous en vous rendant  
3 rue du Pont Cézard à NANCY

**De 14h00 à 18h00**

## Lundi 24 octobre 2016

**Nous manquons de :**

- Sacs de couchage et couvertures
- Vêtements chauds (pulls, écharpes, chaussettes...)  
propres et pour adultes
- Sacs à dos
- Tentes, tapis de sol, réchauds

Contact  
Christine, Stéphanie, Léa  
03.53.33.17.16

Ce projet est réalisé en partenariat avec les usagers du 32 d'la rue

L'évaluation de cette action nous a permis d'en ressortir des points positifs tels que l'implication des personnes dans la construction du projet, l'apparition de nouvelles attitudes dans la relation à l'autre (spontanéité, plaisanterie) et la confiance mutuelle entre les professionnels et les participants.

Nous avons réalisé un questionnaire d'évaluation pour envisager des perspectives d'évolution en vue d'améliorer ce projet.

Les points importants soulevés par les participants ont été : le changement du jour et de l'heure de l'appel aux dons, l'ouverture de deux locaux pour la collecte et la communication plus dense en interpellant les radios locales ainsi que la presse.



## CONCLUSION/PERSPECTIVES

L'année 2016 a été l'occasion d'asseoir une nouvelle équipe, de poursuivre l'adaptation des outils aux besoins des publics (ex : modification de la prestation des RDS, nouvelle organisation du SAMU hivernal en lien avec les observations, développement des outils de communication interne et externe et positionnement sur une sollicitation de travail avec un acteur privé), de poursuivre le travail sur l'aménagement de l'« accueil de jour » (comme la laverie cette année).

Un travail de recentrage sur les « maraudes » a été spécifiquement réalisé afin de toucher toutes les catégories de SDF (jeunes toxicomanes ou personnes d'âge mûr, squatteurs, couples, hommes et femmes isolés), d'accéder aux implantations où peut s'abriter ce public, d'évaluer la notion de sédentarisation. Ce travail complexe d'« aller vers » doit protéger et veiller davantage sur les personnes qui ne sont pas d'emblée demandeuses, qui ne fréquentent pas forcément le « 32 d'la rue », ne composent pas le numéro 115.

Le **projet** du 32 est de développer l'accompagnement de l'utilisateur (les parcours individuels) et du collectif d'utilisateur (l'Accueil de Jour ainsi que les actions collectives) en ayant, comme fil rouge, la «*Démarche Participative* ».

Il s'agit d'installer les pratiques professionnelles où l'individu est acteur et au cœur du **projet du service**.

Un des leviers de cette « *Démarche Participative* » est d'œuvrer à la mise en place d'une dynamique permettant de créer une instance de type « conseil de vie social ».

La configuration de l'Accueil de Jour rend l'initiation d'action collective ardue et discontinuë.

Les éléments à prendre en compte sont :

- le « lieu » : il a reçu sur les 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> trimestres 2016 un nombre non négligeable de personnes
- la présence de trois communautés à proportion égale : européens, issus de la demande d'asile, droit traditionnel. La cohabitation génère des tensions régulières.
- l'organisation différenciée pendant la période hivernale centrée sur les besoins primaires, les MAA et la veille sociale

L'an passé, nous notions que l'évolution du **service** ne pouvait se faire que sur la base de données objectivable et actualisée du phénomène d'errance sur Nancy.

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

Depuis mai 2016, nous travaillons ce projet avec l'Université de Nancy 2 - département de sociologie, sur un programme de recherche de l'errance urbaine.

Faisant suite au travail d'élaboration des objectifs de la recherche, nous sommes dans la phase préparatoire du dossier de financement tripartite « association-université-région ». Si nous sommes retenus sur ce projet, la recherche se ferait sur un post-doctorant.

Parallèlement, nous sommes en contact avec une association « Destasderaisons » dont l'objet est de développer d'originaux moyens d'expression par une pédagogie fondée sur la coopération, le lien social. Elles proposent des ateliers d'expression artistique qui donnent matière à la création/édition de livres-cd. Une première présentation a accroché usagers et professionnels. Nous sommes dans la phase évaluative de réalisation de cette action.

En dehors de l'intérêt d'un tel travail en direction des usagers, cette action viendrait en appui au travail de recherche sur l'errance en croisant les « *récits de vie* ». Elle serait une vraie plus-value dans l'illustration de la recherche et un « outil de transmission » de qualité.

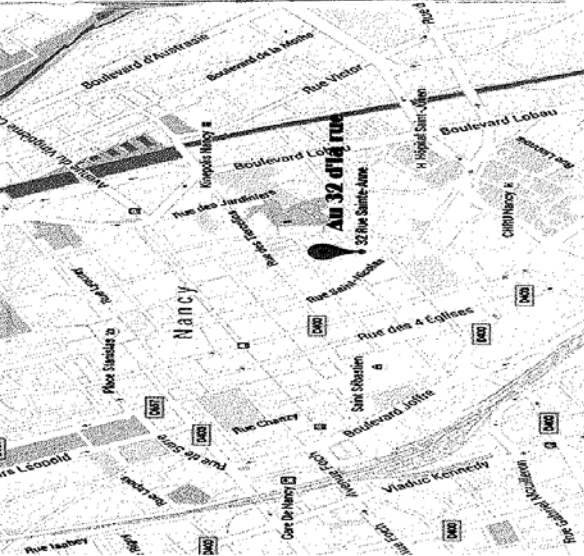
Nous sommes attentifs à conforter le partenariat avec les structures institutionnelles ou associatives qui reçoivent les publics en situation de grande marginalité (CSAPA, CAARUD, associations caritatives, association de quartier, Amitiés Tsiganes, service emploi formation de l'ARS, SIAO, Adoma, etc.),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

Sous l'égide de la DDCS de Meurthe et Moselle, il y a trois ans, une réflexion réunissant les opérateurs de l'urgence et de l'hébergement a fait évoluer les dispositifs en répondant différemment aux usagers éloignés d'une orientation en CHRS par la possibilité d'entrée sur un dispositif de stabilisation ou sur un dispositif d'évaluation avant orientation.

L'expérience a montré la nécessité de créer un dispositif de « halte de nuit » pour des personnes très déstructurées, pour lesquelles même le projet de stabilisation est trop ambitieux ou trop contraignant. Ce dispositif complétera le réseau « urgence-hébergement » et améliorera la qualité de nos propositions au bénéficiaire.



# ANNEXES



## Horaires d'ouverture

Du 1er avril au 31 octobre

Lundi : 9h30 – 12h00

Mardi : 13h30- 16h30

Mercredi : 13h30-16h30

Jeudi : 9h30-12h00

Vendredi : 13h30-16h30

Du 1er novembre au 31 mars, l'accueil est ouvert chaque jour (y compris samedi et dimanche) en après-midi



Accueil et Réinsertion Sociale

## Au 32 d'la rue

Accueil de jour pour sans-abris

32, rue Sainte Anne

54000 NANCY

03.83.35.17.16

## Le 32 d'la rue

Il s'agit d'un accueil de jour destiné aux personnes majeures en rupture d'hébergement. Des travailleurs sociaux vous y accueillent.

C'est un lieu au sein duquel il est important :

- De respecter les autres
- De respecter le lieu d'accueil et le voisinage
- De ne pas introduire d'alcool ou de produits illicites
- De se présenter dans des conditions adaptées

## Dartenaïres

Des infirmiers de l'Equipe Mobile

Psychiatrie Précarité sont présents deux demi-journées par semaine et proposent des entretiens individuels

Médecins du Monde propose une permanence de soins chaque mardi



## Prestations

- Ecoute, disponibilité et échange
- Domiciliation
- Alimentation (collation ou repas en fonction de la période du mois)
- Hygiène (douche, machine à laver)
- Bagagerie
- Accueil des animaux en niche

A votre demande, un **accompagnement social** peut être mis en place, avec vous, pour vous soutenir dans vos démarches et réfléchir à une solution d'orientation



Au 32 d'la rue

Dans le cadre de la semaine nationale des accueils de jour organisée par la FNARS, notre service a le plaisir de vous inviter à sa

## *Journée Fêtes Durettes*

**Jeudi 13 octobre 2016**

De 10h00 à 16h00

## *Contact*

Pour toute demande d'informations, vous pouvez vous adresser à l'équipe

32, rue Sainte Anne  
54000 NANCY

Tél : 03.83.35.17.16  
[tsboutique@asso-ars.org](mailto:tsboutique@asso-ars.org)

## *Programme de la journée*

**10h00** : ouverture des portes et accueil par M. Rémi Bernard, directeur du pôle Urgences et Territoires

**10h30** : présentation de l'association et des missions du service

**11h30** : informations 115 et Samu Social

**12h30** : collation

**14h30** : présentation de l'association et des missions du service

**15h15** : informations 115 et Samu Social

**16h00** : clôture de la journée par Mme Patricia Volfart, chef de service éducatif

Tout au long de la journée : échange avec le public et les professionnels, exposition photos, film, animations

