

CHU LA PASSERELLE



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2019

PROJET ASSOCIATIF DE L'ÎLOT

Nous croyons en l'Homme, en sa capacité à réagir, à se prendre en main lorsqu'il est meurtri, rejeté, en situation de précarité ou d'exclusion.

En nous appuyant sur la volonté et les aptitudes des personnes que nous accueillons, nous voulons les aider à se reconstruire, à se réinsérer dans la société pour autant qu'elles en ressentent le besoin, à se rétablir sur les plans personnel, familial, professionnel, moral et spirituel. Dans le respect de la personne humaine, nous voulons mettre en œuvre, pour le temps nécessaire à chacun, des actions conjuguant professionnalisme et chaleur humaine.

La vocation de l'Îlot est l'accueil et la réinsertion des personnes rejetées de la société et en grande détresse. Nous portons une attention particulière à celles qui font ou ont fait l'objet d'une peine de justice, parmi lesquelles les sortants de prison ou les personnes bénéficiant d'un aménagement de peine, et qui sont bien souvent tenues à l'écart des grands élans de compassion et de générosité.

Ne pouvant satisfaire l'ensemble des besoins et offrir la totalité des services, l'Îlot se concentre sur l'hébergement et l'accompagnement des personnes dans leur démarche personnelle et volontaire visant à retrouver un statut de citoyen et de membre du corps social, notamment par l'accès au logement et à l'emploi.

L'accompagnement inclut des actions d'insertion par l'activité économique. L'association complète ses services en s'appuyant sur les partenaires extérieurs nécessaires à la prise en compte globale des attentes des personnes accueillies.

SOMMAIRE

QUELQUES MOTS SUR L'ANNÉE ÉCOULÉE	5
L'ÉTABLISSEMENT.....	6
1. BIEN PLUS QU'UN HÉBERGEMENT	6
2. ÉQUIPE	8
3. MOYENS FINANCIERS	9
LE PARCOURS DES PERSONNES ACCUEILLIES EN 2019	10
1. LA PASSERELLE - UN CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR	11
2. LA PASSERELLE - HALTE DE NUIT.....	19
3. LA PASSERELLE - UN CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE.....	21
4. LES PERSONNES BÉNÉFICIAIRES D'UN SUIVI PASSERELLE.....	22
5. SITUATION DES PERSONNES AU REGARD DE LA JUSTICE.....	24
6. LES SERVICES PÉNITENTIAIRES ET LA PASSERELLE, UNE COLLABORATION ÉTROITE	27
7. ÉTAT DE SANTÉ	28
8. LES SORTIES	29
LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	30
1. BILAN DES OBJECTIFS 2019	30
2. ACTIONS COLLECTIVES	33
3. VIE DE L'ÉQUIPE	38
4. GESTION DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES	39
PERSPECTIVES 2020	40
NOS PARTENAIRES	41
GLOSSAIRE	43

QUELQUES MOTS SUR L'ANNÉE ÉCOULÉE

Cette année 2019 a été marquée par les 50 ans de L'Îlot. Les manifestations de cet événement seront développées plus tard. Ce demi-siècle témoigne de la consolidation des expériences et des savoir-faire de nos établissements.

Au niveau de la Passerelle, la continuité de nos actions et la recherche de l'engagement des personnes que nous accompagnons ont sous-tendu notre volonté de sortir d'une prise en charge morcelée.

En effet, la spirale de l'urgence et de l'errance induit parfois une prise en charge par à-coups.

Ce public que l'on qualifie souvent « en errance » a du mal à se fixer quelque part, nos modalités de prise en charge n'induisent-elles pas cela ?

Cet aspect de la prise en charge a alimenté continuellement la réflexion des travailleurs sociaux.

Comment peut-on permettre de véritablement se poser, de se restaurer dans la globalité de leurs situations. Toute la question a été comment aller à la rencontre de l'autre ? Comment s'inscrire dans une relation durable ? Comment favoriser le fait que la personne puisse s'inscrire dans un projet qui serait le sien ?

Les actes de la vie quotidienne sont vecteurs de cette inscription : à travers ceci, nous allons créer du lien avec la personne, l'aider à retrouver son identité.

Il s'agit surtout d'aider la personne à accéder à un espace, celui de sa propre expression.

En agissant ainsi nous espérons qu'il puisse trouver son inscription sociale. Nous allons donc susciter de l'envie et le désir de s'engager dans une démarche qui permettra à la personne de sortir de la spirale de l'errance.

L'accompagnement de l'équipe doit être facilitateur, permettant ainsi à l'individu de se remobiliser dans ses compétences, voire faire ré-émerger ses potentiels.

L'ÉTABLISSEMENT

1. Bien plus qu'un hébergement

À Amiens, la Passerelle est l'un des Centres d'Hébergement d'Urgence les plus importants de la Somme. C'est aussi un centre d'accueil de jour composé d'une équipe pluridisciplinaire (agents d'accueil, veilleurs de nuit, auxiliaire de vie sociale, assistants de service social et éducateurs spécialisés) qui permet de recevoir et d'accompagner, dans leurs démarches de réinsertion, des personnes en grande précarité sociale.

46 places d'hébergement portées à 55 places, et 10 places en halte de nuit pendant la période hivernale.

L'établissement a une mission d'accueil de jour et d'hébergement d'urgence :

- ✓ En journée, la Passerelle accueille une soixantaine d'hommes et de femmes majeurs, qui se présentent spontanément ou sont orientés par des partenaires locaux. Elle propose différentes prestations en réponse à des besoins essentiels, et travaille en lien avec différents partenaires sociaux afin de les accompagner et de les orienter dans leurs démarches.
- ✓ La nuit, la Passerelle héberge et accompagne 46 hommes seuls, en hébergement d'urgence ou de stabilisation¹.

L'accompagnement socio-éducatif, un incontournable.

Arrêtons-nous tout d'abord, sur ce que nous entendons par la notion d'incontournable. Concernant notre vision de l'accompagnement socio-éducatif. Le terme « incontournable », nous renvoie à quelque chose, de nécessaire, d'indispensable, qui ne peut être évité.

L'établissement la Passerelle, comme son nom l'indique est un lieu de Passage. Un lieu où la personne pourra y transiter, se poser et se reposer, pour repartir sur de bonnes bases, vers un avenir plus éclairci.

Ainsi, il est incontournable, lorsque les personnes accueillies poussent la porte de notre établissement, qu'elles puissent y trouver : humanité, solidarité, et sécurité.

En effet, l'équipe socio-éducative tente de proposer de par ses actions, un accompagnement adapté.

Cet accompagnement est basé sur la confiance, la technicité de nos interventions et notre capacité à agir avec la personne. L'objectif étant de l'aider à trouver les clefs de sa reconstruction, tout en respectant son rythme, ses choix et ses capacités.

¹ Il s'agit toujours d'hébergement d'urgence, mais les hommes concernés conservent leur place d'une nuit sur l'autre et bénéficient d'un suivi approfondi, décrit dans le projet d'établissement.

Notre volonté, c'est de permettre à la personne accueillie, de cheminer lors de son passage sur la Passerelle. L'idée étant de lui fournir les outils nécessaires pour trouver un équilibre, des repères s'apparentant à une forme de béquille, et ainsi mieux supporter les cicatrices et les blessures d'une vie passée.

Tout d'abord, nous accordons de l'importance à l'implication des résidents dans la vie quotidienne de l'établissement. Cet accompagnement est nécessaire notamment en ce qui concerne les tâches de ménage ou d'entretien.

Faire en sorte que la personne s'implique au sein de son lieu de vie est un premier pas vers l'insertion et l'autonomie.

Nous nous attachons également à ce que les résidents puissent garder un contact avec l'extérieur, par l'intermédiaire de sorties culturelles et de loisirs, afin de favoriser l'inclusion sociale des personnes accueillies.

La diversité du public accueilli fait la singularité et la richesse de notre établissement.

Mais cela implique nécessairement une approche pluridisciplinaire dans la structuration de notre accompagnement socio-éducatif.

En effet, nous sommes en contact permanent avec un ensemble d'acteurs, aussi bien en interne qu'en externe (partenaires institutionnels, ou associatifs).

L'année 2019, en adéquation avec le projet associatif, nous a permis de renforcer également l'intervention des bénévoles au sein de l'établissement, apportant ainsi un soutien considérable dans notre accompagnement socio-éducatif.

Enfin, l'accompagnement socio-éducatif à la Passerelle est individualisé et personnalisé.

Chaque bénéficiaire, se voit attribuer un travailleur social référent désigné lors de son admission, afin d'assurer la continuité du suivi du résident et ainsi d'éviter le fractionnement de la prise en charge.

En 2019, sous l'impulsion du responsable de l'établissement, nous avons mis en place un contrat de suivi, pour les personnes hébergées à la Passerelle de façon pérenne et bénéficiant d'un suivi.

La mise en place de ce contrat de suivi nous a permis de mieux structurer l'accompagnement socio-éducatif de la personne accueillie et de l'inscrire ainsi, dans une certaine forme de temporalité, notion nécessaire et incontournable dans notre travail quotidien.

2. Équipe

En 2019, l'équipe était composée de 15 personnes :

- ✓ 1 ETP - un responsable
- ✓ 2 ETP - deux assistants de service social
- ✓ 3 ETP - trois éducateurs spécialisés
- ✓ 0,24 ETP - une auxiliaire de vie sociale
- ✓ 1,52 ETP - trois agents d'accueil et médiation
- ✓ 2,81 ETP - trois surveillants/veilleurs de nuit
- ✓ 1,59 ETP - deux agents de service et d'entretien

En 2019, une bénévole continue d'apporter son soutien à l'équipe en participant 2 fois par semaine au temps de repas du midi.

Deux bénévoles ont rejoint notre équipe cette année. En effet, une bénévole propose une fois par semaine des cours de français. En dehors de l'apprentissage du français, elle anime également selon le groupe de personnes des ateliers d'écriture.

Cette bénévole était connue de notre établissement dans le cadre des actions mises en place avec le comité de Quartier, les liens se sont créés ainsi tant avec les personnes qu'avec les travailleurs sociaux.

De plus, fin décembre, nous avons accueilli une nouvelle recrue. Elle agit sur différents espaces de l'établissement, elle a notamment travaillé sur la laverie et a participé à la réorganisation de cet espace en lien avec les agents de service et d'entretien.

L'équipe est renforcée par :

- ✓ 1 agent de maintenance (poste mutualisé avec 2 autres centres d'hébergement de notre association à Amiens)
- ✓ 2 agents de restauration (salariés en insertion des ateliers de l'îlot mis à disposition au sein de l'établissement)

3. Moyens financiers

Les charges d'exploitation représentent 1 059 023€, qui se répartissent entre :

- ✓ Les frais de personnel : 58,6%
- ✓ Les achats/fluides : 6,9%
- ✓ Les locations immobilières et les services extérieurs : 12,5%
- ✓ Les repas : 16,0%
- ✓ Les amortissements : 2,0%
- ✓ les autres charges et taxes : 4,0%

Pour couvrir ces charges, l'Îlot a eu recours à 3 sources de financement :

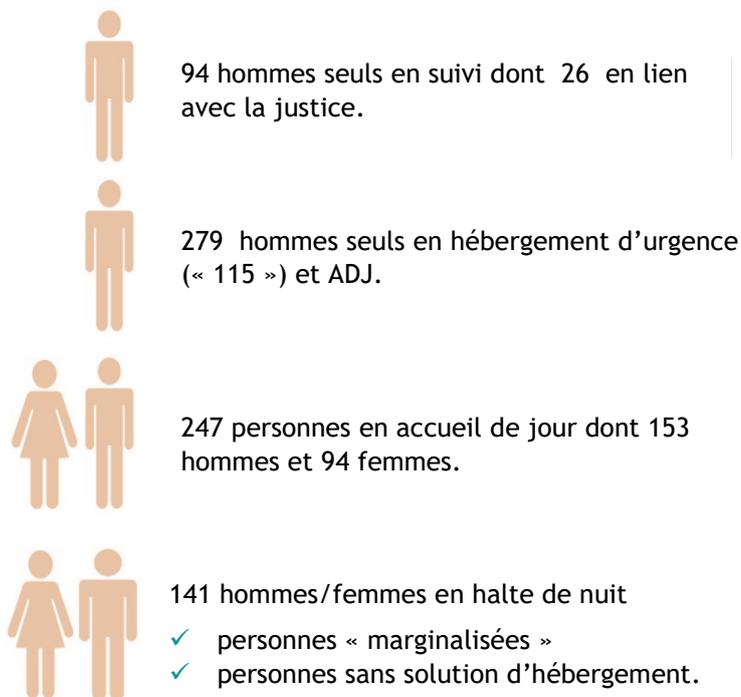
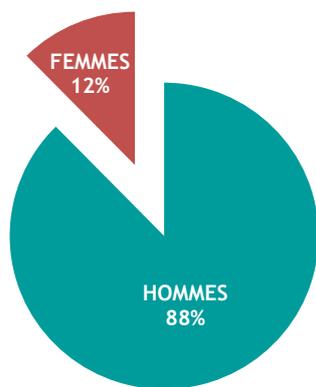
- ✓ Subventions publiques : 91,5%
- ✓ Participation des personnes : 0,9%
- ✓ Fonds propres, dons, autres produits : 7,6%

LES PERSONNES ACCUEILLIES EN 2019

En 2019, la Passerelle a accueilli 761 personnes².

Ce chiffre correspond à l'ensemble des personnes qui se sont présentées au cours de l'année 2019.

LA PASSERELLE

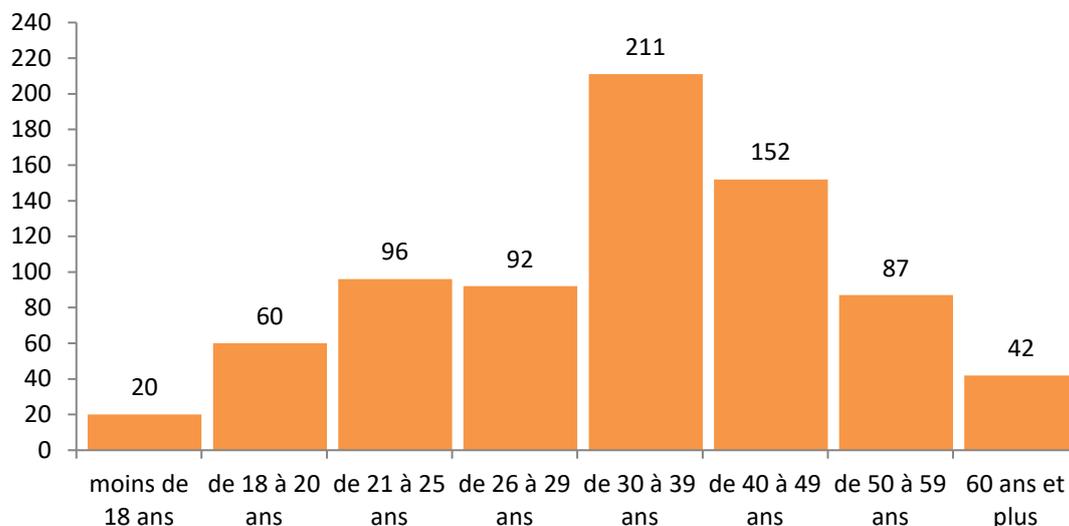


En 2019, la Passerelle a accueilli 761 personnes :

- ✓ 94 hommes en suivi dont 26 en lien avec la justice ;
- ✓ 279 hommes seuls en accueil de jour et en hébergement d'urgence ;
- ✓ 153 hommes exclusivement en accueil de jour ;
- ✓ 94 femmes en accueil de jour dont 1 en halte de nuit ;
- ✓ 141 hommes/femmes en halte de nuit ;
- ✓ La Passerelle a procédé à 28 domiciliations dont 23 à la demande du SPIP.

²Personnes présentes au moins un jour dans l'établissement entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2019.

Répartition par âge (lorsqu'il est connu) de l'ensemble des personnes accueillies :



1. La Passerelle : un centre d'accueil de jour

La Passerelle dispose de deux services, l'un étant un centre d'hébergement d'urgence (CHU) et l'autre un centre d'accueil de jour. Ce dernier est un lieu d'accueil, d'information et d'accompagnement à destination d'un public dépourvu de logement et ou d'hébergement.

Les bénéficiaires de l'accueil de jour peuvent également prétendre à diverses prestations qui sont des réponses immédiates à leurs besoins primaires et un médiateur à la relation d'aide pour des publics les plus désocialisés ou enclins à toute relation d'aide.

Concrètement, toute personne se présentant à l'accueil de jour est systématiquement reçue par un travailleur social et ou un agent d'accueil. Selon le diagnostic social posé, un plan d'action est défini et parfois contractualisé avec le bénéficiaire.

Ainsi, la Passerelle prend en charge des profils multiples : sortants de prison, grands marginaux, jeunes adultes (fin de prise en charge ASE), sortants d'hôpitaux sans solution d'hébergement et migrants.

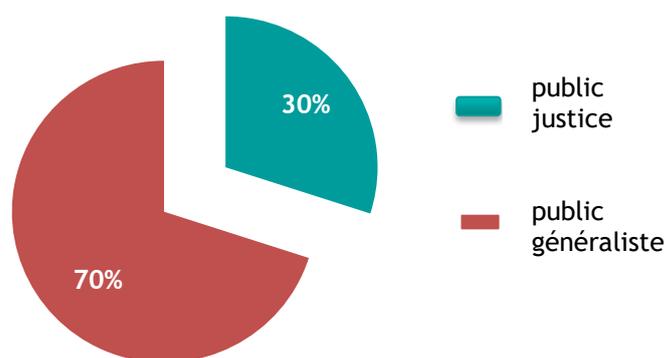
La charge de travail éducative et sociale se trouve amplifiée avec des demandes multiples et diverses ; à savoir demandes d'aides ponctuelles, besoin d'information et d'orientation et ou accompagnement social nécessitant ainsi de la part des équipes une maîtrise des dispositifs de veille sanitaire et sociale.

En 2019, 263 personnes ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé sur l'accueil de jour. On note une légère augmentation par rapport à l'an passé.

Nous avons également approfondi l'accompagnement du « public justice » :

Par cette dénomination, nous entendons, toutes les personnes ayant un suivi judiciaire (sursis avec mise à l'épreuve, suivi socio-judiciaire, contrôle judiciaire, etc.) et/ou les personnes sorties de prison depuis moins de 6 mois. Ci-dessous, un graphique représentant le pourcentage du « public justice » ayant fréquenté l'accueil de jour.

Graphique représentant le public justice sur l'accueil de jour :



Pour tenter d'analyser ce graphique, nous sommes convaincus que la délivrance d'une ou plusieurs prestations permet d'entrer en relation avec les personnes puis de « creuser » par une évaluation précise des besoins réels.

Cette évaluation nous permet alors de proposer des pistes de travail pour la personne et un accompagnement spécifique sur l'accueil de jour. De par nos échanges et actions, les droits fondamentaux sont réactivés.

Le travail élaboré auprès de ce public « justice » sur l'accueil de jour prend alors tout son sens. Nos évaluations et la connaissance de ce public en marge permet de « raccrocher » un suivi avec nos partenaires tels que le SPIP, l'ASECJA, plus généralement avec le champ judiciaire.

Toutes nos actions n'ont ici pour objectifs que de prévenir la récidive, prévenir de risques liés aux consommations de produits, et les éventuels débordements qui pourraient en découler.

Nous évitons ainsi, dans la mesure du possible, les parcours morcelés avec pour objectif d'être dans une continuité dans la prise en charge.

TEMOIGNAGE D'UN USAGER DE L'ACCUEIL DE JOUR

Étant un usager de la Passerelle, je suis appelé à fréquenter régulièrement l'accueil de jour de la Passerelle où tous les moyens pour subvenir à mes besoins sont mis à notre disposition par la direction : manger, échanger, regarder la télévision, connexion wifi, jeux de société, boissons chaudes, et friandises de temps à autre. Mais aussi un abri pour nos affaires, une salle d'eau, des produits d'hygiène et quelques séances de sport hebdomadaires.

En plus de la prestation repas offerte sur toute l'année, la Passerelle nous donne accès à l'hébergement de nuit en fonction des places disponibles et l'orientation du jour communiquée par le Samu social.

À l'accueil de jour, je côtoie quotidiennement d'autres personnes issues des milieux différents dans des situations diverses : hommes, femmes, jeunes, moins jeunes, vieux, problèmes familiaux, sortis de prison, migrants et demandeurs d'asile, sans papiers, personnes aux addictions (alcool, drogues), pathologies d'ordre mentales. Toutes ces catégories doivent cohabiter et respecter le règlement intérieur établi par la direction pour le meilleur fonctionnement possible du foyer.

Au sein de l'établissement chaque personne cherche à se situer et à se faire une place dans le collectif.

Les échanges entre résidents sont axés principalement sur les expériences et le vécu des uns et des autres ainsi que les perspectives d'avenir.

Le lien entre le travailleur social et la personne se crée spontanément sur la base du respect et du rapport de confiance.

La personne doit respecter le travailleur social et tenir compte de ses conseils et de ses orientations. Le travailleur social écoute, accompagne et propose un appui psychologique des résidents avec beaucoup de pédagogie, même s'il est parfois amené à gérer des tensions et des conflits entre résidents dus à la surconsommation d'alcool, de drogues ou autre psychotropes, consommés à l'extérieur de l'établissement.

Ainsi, les travailleurs sociaux font participer les personnes accueillies à quelques tâches quotidiennes afin de les valoriser et limiter leur isolement.

Enfin, les entretiens des résidents avec les travailleurs sociaux sont très importants pour renforcer leur mental et leur permettre de garder confiance en eux. Pour moi, ces deux éléments sont essentiels pour résister et envisager l'avenir plus sereinement.

Hakim.

Regardons de plus près : une population de plus en plus hétérogène.

L'émergence du champ de la psychiatrie et du handicap au sein de nos missions :

Cette année, nous avons observé que le champ de la psychiatrie et celui du handicap étaient de plus en plus présents dans nos prises en charges quotidiennes. Nous avons donc souhaité mettre l'accent sur ce public fréquentant désormais notre accueil de jour en plus grand nombre.

La spécificité et la richesse de l'accueil de jour de la Passerelle, relèvent effectivement de la diversité du public accueilli. Cela engendre une adaptation constante de nos prises en charge et de l'accompagnement socio-éducatif qui en découle.

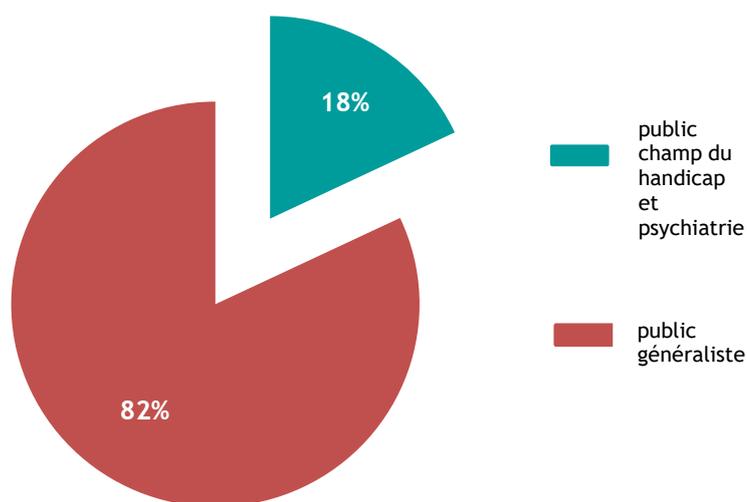
Néanmoins, l'émergence du champ de la psychiatrie et du handicap dans notre quotidien a suscité des interrogations. En outre, cela nous a contraints à revisiter nos missions.

Alors, comment expliquer l'émergence de ce public ? Et comment sécuriser cette population au sein d'un environnement comme celui de la Passerelle ?

Comment pouvons-nous organiser et renforcer notre travail avec les partenaires gravitant autour de ces personnes (l'hôpital psychiatrique, EMPPAS, les CMP, Mandataires Judiciaires, établissements médico-sociaux...) ?

Pour illustrer notre propos, voici un graphique représentant le public relevant du champ du handicap et de la psychiatrie, au sein de notre accueil de jour :

Graphique représentant le public relevant du champ du handicap et ou de la psychiatrie



Le graphique ci-dessus, nous montre que 18% du public ayant côtoyé notre accueil de jour, au cours de l'année 2019, relevait du champ de la psychiatrie et ou du handicap.

L'émergence de ce public s'explique par une volonté de l'hôpital psychiatrique le plus proche (L'hôpital Philippe PINEL), de proposer à ses patients une prise en charge extra hospitalière, répondant ainsi à une politique d'ouverture vers l'extérieur.

Cependant, les personnes dépourvues de logement lors de leurs sorties de l'hôpital, se retrouvent contraintes d'avoir recours au dispositif d'hébergement d'urgence et ainsi de solliciter les prestations de l'accueil de jour de la Passerelle afin de pouvoir subvenir à leurs besoins primaires.

Afin de pouvoir appréhender et accompagner cette population sur notre accueil de jour, nous avons alerté régulièrement l'EMPPAS qui est notre partenaire privilégié pour évaluer les personnes relevant de la psychiatrie et prendre contact avec l'hôpital si nécessaire.

Ce partenariat nous permet aussi d'avoir un relais auprès des CMP, notamment en ce qui concerne la prise des traitements, élément déterminant dans la prise en charge de ce public.

En lien avec les CMP, mais également avec les pharmacies de proximité, nous avons mis en place une organisation pour favoriser et simplifier la prise de traitements des personnes concernées, et ainsi favoriser une stabilité et une continuité de la prise en charge sur le plan somatique et psychique. Nous avons également structuré et déterminé un espace sécurisé pour entreposer les traitements des bénéficiaires de la Passerelle.

De plus, nous avons accentué notre travail de partenariat avec les mandataires de justice. Il était nécessaire de les alerter rapidement sur la présence, au sein de notre accueil de jour, de personnes dont ils sont chargés d'assurer la protection.

Le but étant de leur trouver rapidement une solution d'hébergement ou un lieu d'accueil adapté (orientation vers des familles d'accueil, ou vers des établissements médico-sociaux).

Pour celles dont les facultés étaient altérées, une mise sous protection a pu être envisagée. En lien avec le médecin expert, un travailleur social a renseigné le dossier.

Pour conclure et montrer concrètement notre accompagnement sur l'accueil de jour avec le public relevant de la psychiatrie et/ou du handicap, voici une tranche de vie illustrant notre travail avec ces personnes au sein de notre accueil de jour :

Le nom et le prénom de la personne que nous avons choisi pour cette tranche de vie, a été modifié afin de respecter les règles de confidentialité.

TRANCHE DE VIE

Monsieur B est âgé de 36 ans. Il est né à Amiens.

Ce dernier est arrivé sur notre accueil de jour, le 16/02/2019. Monsieur B était sortant de l'Hôpital Philippe Pinel. Il était hébergé dans un service (ESSOR) chargé de prendre en charge des patients stabilisés afin de travailler sur un projet de sortie en logement accompagné.

Suite au départ volontaire de Monsieur B de ce service, et au refus de l'hôpital de le reprendre en charge, ce dernier s'est présenté à notre accueil de jour. Afin de mieux visualiser cette situation, attardons-nous sur l'anamnèse de Monsieur B.

Monsieur B est atteint du syndrome du « *bébé secoué* ». Cela a entraîné chez lui un retard psychomoteur associé à des troubles cognitifs. Dès son plus jeune âge, Monsieur B a été placé en famille d'accueil. Il a aussi connu un parcours institutionnel avec une prise en charge en Institut Médico Éducatif.

Puis, il a été hébergé par l'association *ESPOIR 80* qui accompagne des personnes en situation de handicap psychique. Cette association propose un accompagnement en logement en fonction du degré d'autonomie de la personne.

Néanmoins, cette prise en charge fut un échec pour Monsieur B car ce dernier n'avait pas l'autonomie suffisante pour vivre en logement seul (grosse problématique d'hygiène). Lorsque Monsieur a quitté l'association *ESPOIR 80*, il a intégré à nouveau l'Hôpital Philippe Pinel où il a été pris en charge à *l'ESSOR* pendant deux ans.

Comme nous pouvons le constater, le parcours de Monsieur B s'est fait, dès le plus jeune âge, au sein du champ de la psychiatrie et du handicap.

Son arrivée sur notre accueil de jour en février 2019 nous a donc beaucoup questionnés. Quelle prise en charge proposer à Monsieur ? Comment sécuriser ce dernier dans un environnement comme celui de la Passerelle ?

Nous avons tout d'abord contacté l'EMPPAS afin d'évaluer la situation de Monsieur et obtenir des informations sur son parcours. Puis, nous avons pris contact avec l'ESSOR. Face à l'absence de solution d'hébergement pour celui-ci, nous avons dû nous adapter.

Monsieur B étant une personne vulnérable. Afin de palier à l'urgence de cette situation, nous avons échangé avec le 115, à qui nous avons demandé de favoriser l'orientation de Monsieur sur la Passerelle afin de poursuivre notre accompagnement par le biais de l'accueil de jour.

Cela nous a permis de prendre contact avec la tutelle de Monsieur et de travailler autour d'un projet de sortie (orientation de Monsieur vers un Foyer de vie). Plusieurs candidatures ont été transmises et étaient en attente de traitement.

La vulnérabilité et la fragilité de Monsieur B nous ont contraints à le placer seul en chambre afin de favoriser sa sécurité au sein de l'espace hébergement.

Un travail autour de la prise médicamenteuse a dû être mis en place parallèlement avec le CMP.

Ce travail a demandé à l'équipe socio-éducative un effort considérable en termes d'organisation au sein de notre accueil de jour. Mais également un contrôle dans la prise du traitement de Monsieur B.

En effet, Monsieur B prenait son traitement de façon aléatoire ce qui engendrait chez lui des troubles somatiques et psychiques, et nous amenait à solliciter régulièrement les urgences médicales.

Néanmoins, après un travail en partenariat avec le CMP, le médecin traitant de Monsieur et la pharmacie de proximité, nous avons pu mettre en place une organisation permettant une meilleure prise du traitement de Monsieur et une stabilisation de ce dernier à ce niveau.

Au quotidien, Monsieur B est une personne respectueuse et agréable à vivre. Cependant, ce dernier sollicitait énormément l'équipe éducative pour des démarches diverses. Nous avons dû adapter nos pratiques afin qu'il puisse comprendre notre fonctionnement et prendre ses marques au sein de l'établissement.

C'est pour cette raison, que nous avons décidé de le prendre en suivi sur la Passerelle afin de le stabiliser et poursuivre l'accompagnement entamé sur l'accueil de jour.

Monsieur B a quitté la Passerelle en Décembre 2019 pour intégrer une famille d'accueil.

Le public jeune toujours au centre de nos préoccupations :

Comme indiqué en 2018, nous poursuivons également l'accueil du public jeune.

À Amiens, la Passerelle reste l'un des acteurs du Réseau Jeunes En Errance (réunion du réseau, coordination avec l'association Le Mail qui développe cette action sur le territoire, travail de repérage au sein de l'accueil de jour face à des jeunes désocialisés, à la rue, en errance sur l'agglomération et lien étroit avec la MLIFE).

Des réunions régulières ont lieu avec les partenaires qui accompagnent cette population. Ils échangent et confrontent leurs évaluations pour une meilleure connaissance et prise en charge du public jeune en difficulté sur le territoire amiénois.

Par ailleurs, un travail de repérage, d'évaluation et d'accompagnement au sein de l'accueil de jour se poursuit. Il est à destination des jeunes désocialisés, à la rue et/ou en errance sur l'agglomération.

La plupart du temps, nous orientons la personne vers la Mission Locale. Celle-ci propose des dispositifs tels que la Garantie Jeunes, l'Initiative Emploi Jeune et procède à la domiciliation de la personne.

Si la personne n'est pas en capacité de suivre une formation, nous pouvons la diriger vers d'autres organismes tels que l'Ecole de la 2^{ème} chance pour notamment une remise à niveau.

Nous sommes également en lien avec l'EPIDE, centre qui a la possibilité d'accueillir des personnes sans solution d'hébergement en semaine. Soucieux de l'implication des personnes et afin d'éviter une rupture, nous sommes engagés avec l'EPIDE pour leur assurer une place dans notre centre le week-end.

L'objectif final pour ce public jeune est de s'engager dans une démarche d'insertion sociale et professionnelle afin de favoriser leur insertion. Elles pourront ainsi se projeter dans un emploi salarié et non être dans l'attente des minima sociaux. Cette mobilisation pourra alors faire levier et lutter contre l'exclusion.

2. La Passerelle : Halte de nuit

Afin de répondre au mieux aux besoins des personnes à la rue, la halte de nuit a été maintenue pour la 3^{ème} année à la demande de nos financeurs.

Pour mémoire, il s'agit d'un accueil permettant à des personnes marginalisées et en errance lourde, de se poser car elles refusent les lieux d'hébergement classique.

De manière concrète, les usagers de la halte de nuit sont orientés ou amenés, selon leur profil, par le Samu social, tous les soirs.

Ainsi, les personnes ont pu identifier ce lieu d'accueil de la Passerelle. Pour certains, cela les a aidés à entrer à nouveau en interaction avec les autres. Progressivement, les personnes essaient de sortir de leur isolement. Elles trouvent une place dans un endroit où elles se sentent bien. Les personnes orientées régulièrement n'attendent pas forcément le début de soirée pour se présenter. Elles arrivent quand elles le souhaitent, et parfois, elles passent la journée à la Passerelle.

TRANCHE DE VIE D'UNE PERSONNE ACCUEILLIE SUR LA HALTE DE NUIT

Nous pouvons citer l'exemple d'une dame, âgée de 55 ans aujourd'hui, qui fréquente la halte de nuit depuis son ouverture il y a maintenant 3 ans.

Madame, qui était sans solution d'hébergement, ne faisait pas du tout appel au 115. Elle vivait en « *squat* » sur Amiens et était connue des services du Samu Social. Ce dernier lui a présenté le dispositif de la halte de nuit. Ainsi, c'est le Samu Social qui a engagé un travail pour amener Madame vers nous.

Petit à petit, au cours de ses différentes prises en charge sur la halte de nuit, Madame a commencé à entrer en relation avec nous. Les premières années, elle n'a pas réussi à se maintenir jusqu'à la fermeture de la halte, à l'issue de la fin de période hivernale. Mais, chaque année, elle passe un peu plus de temps à la Passerelle.

Le lien avec Madame est encore fragile et nos actions auprès d'elle sont très ponctuelles. Cependant, nous apprenons à nous connaître, à nous « *apprivoiser* ».

Fin 2019, Madame est arrivée dès l'ouverture de la halte, au début de la période hivernale. Maintenant, elle investit les lieux et accède à toutes les prestations proposées. Madame s'installe dans un espace en particulier et, de plus en plus, s'occupe de nettoyer son « *espace* ». Aujourd'hui, elle n'hésite plus à participer aux tâches de la vie quotidienne, notamment lorsqu'il s'agit de remettre en ordre la salle d'accueil de jour.

Madame, qui connaît certaines personnes aujourd'hui, communique davantage avec elles. Avec les salariés, elle commence aussi à faire quelques sollicitations, surtout en ce qui concerne des démarches administratives. Madame est également en lien avec l'assistant de service social de l'EMPASS et ils ont pu refaire sa carte d'identité.

Aujourd'hui, elle souhaite rouvrir ses droits au RSA. Parfois, elle nous demande de l'aider. Cependant, Madame n'est pas toujours régulière dans ses demandes et, au vu de son profil, il n'est pas toujours évident de finaliser nos actions avec elle. Plusieurs démarches sont à réaliser au préalable et cela prend du temps. Mais nous poursuivons nos actions et chaque petite démarche est une avancée pour elle et pour nous.

Dans certains cas, ces personnes sont présentes à la journée sur l'accueil de jour, suite à nos évaluations et en lien avec le Service d'Accueil d'Urgence (115 jour), nous les maintenons sur ce dispositif. Pour l'ensemble des personnes fréquentant la halte de nuit, une collation est offerte. Elles peuvent aussi accéder aux prestations telles que : douche, lavage du linge, casier, etc.

Au-delà d'une simple mise à l'abri, la halte de nuit se veut être un vecteur de lien social en faveur d'un public fortement marginalisé. L'un des objectifs est d'offrir à ces personnes un espace où ils pourront être en relation avec l'autre, que ce soit les salariés ou les usagers, car ces publics sont désocialisés pour la plupart (perte de repères, renoncement aux droits, etc.).

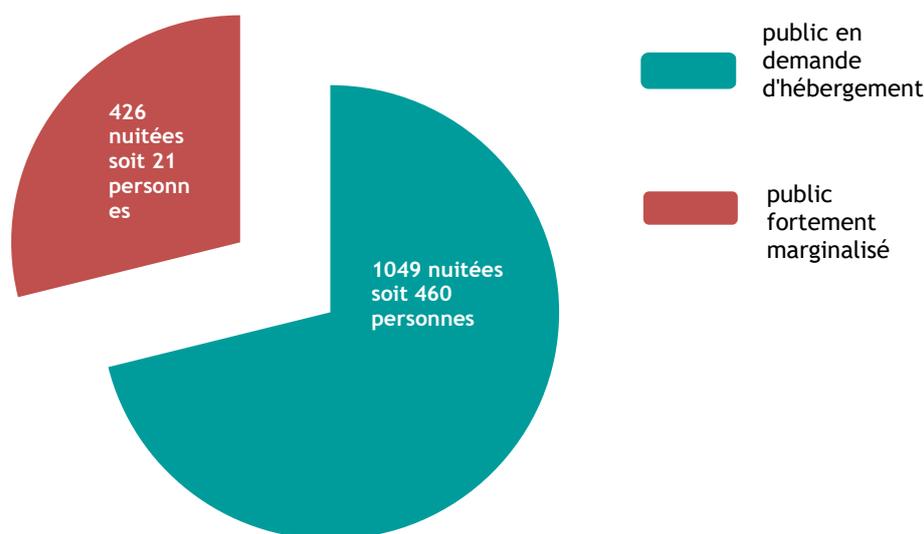
Sur l'année 2019, la halte de nuit a été ouverte pendant 6 mois (du 01 Janvier 2019 au 30 avril 2019 et du 01 novembre 2019 au 31 décembre 2019) durant la période hivernale.

La capacité de la halte de nuit est de 10 places.

Sur les 6 mois d'ouverture de ce service :

- ✓ 21 personnes (dont 2 femmes) considérées comme « marginalisées » ont pu utiliser la halte de nuit, ce qui correspond à **426 nuitées**.
- ✓ 460 personnes, faute de places d'hébergement disponible, ont été orientées sur la halte de nuit, ce qui correspond à **1049 nuitées**.

Répartition de la Halte de nuit



3. La Passerelle : un centre d'hébergement d'urgence

Capacité : 46 places hors période hivernale

- ✓ **30 places pour des hébergés dispensés de faire le 115** et bénéficiant d'un suivi par des travailleurs sociaux de la Passerelle.
- ✓ **16 places à disposition du 115** pour les personnes ayant formulé une demande d'hébergement d'urgence.

Capacité : 55 places en période hivernale

Au cours du dernier trimestre 2019, nous avons ouvert **9 places supplémentaires** d'hébergement dans le cadre de la période hivernale.

En plus d'être un centre d'accueil de jour, la Passerelle est un centre d'hébergement d'urgence où les personnes accueillies peuvent également bénéficier d'un accompagnement socio-éducatif. Les personnes sont alors orientées par :

Le SIAO urgence - 115 qui est la porte d'entrée principale pour accéder à une place d'hébergement dans notre établissement : la personne qui sollicite un hébergement se rapproche de ce service en effectuant le 115.

Le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation qui peut également solliciter la Passerelle pour prendre en hébergement des personnes sortant d'incarcération.

Pour cela, le SPIP (via un conseiller) nous adresse la candidature par une fiche de liaison. Après évaluation de la demande, nous faisons un retour au SPIP de notre décision d'admission.

Le Mail qui, par conventionnement avec la Passerelle, a l'opportunité de se rapprocher de nous et solliciter la mise en place d'un accompagnement avec hébergement pour un usager. L'objectif principal, étant de permettre à la personne accueillie d'avoir un hébergement stable, nécessaire à la poursuite de soins en addictologie.

A.S.E.C.J.A, ce service d'action socio-éducative du champ judiciaire d'Amiens est chargé du contrôle judiciaire des personnes ayant commis des infractions de violences conjugales. C'est dans ce cadre que nous accueillons et accompagnons ces personnes jusqu'à leur jugement. Ce dispositif fait l'objet d'une convention.

4. Les personnes bénéficiant d'un suivi Passerelle

En 2019, la Passerelle a accompagné 97 hommes âgés de 18 ans à 85 ans. La moyenne d'âge des personnes hébergées en 2019 s'élevait quant à elle à 40 ans.

Afin de formaliser davantage le suivi, nous avons mis en place un contrat entre l'Institution et le résident.

La contractualisation avec la signature du contrat de suivi permet de mettre la personne au cœur de son projet d'accompagnement.

La lecture par le futur résident des différents points, puis la signature facilite la compréhension du suivi. La personne saisit mieux ce qui est attendu de part et d'autre et peut ainsi intégrer plus facilement les points de fonctionnement et le règlement.

La notion d'engagement prend alors tout son sens. En effet, cette formalisation ajoute une importance à l'accompagnement et, dans le fait d'apposer sa signature, le résident valide cet engagement.

Ainsi, ce caractère plus solennel peut engendrer davantage d'investissement de la part des personnes qui souhaitent être accompagnées. Au préalable, nous leur demandons de rédiger un petit écrit qui motive leur demande pour bénéficier d'un suivi.

Le contrat de suivi, avec une date d'échéance, permet à la personne de s'inscrire dans une temporalité. Elle connaît alors le temps qui lui est imparti pour mener à bien ses démarches.

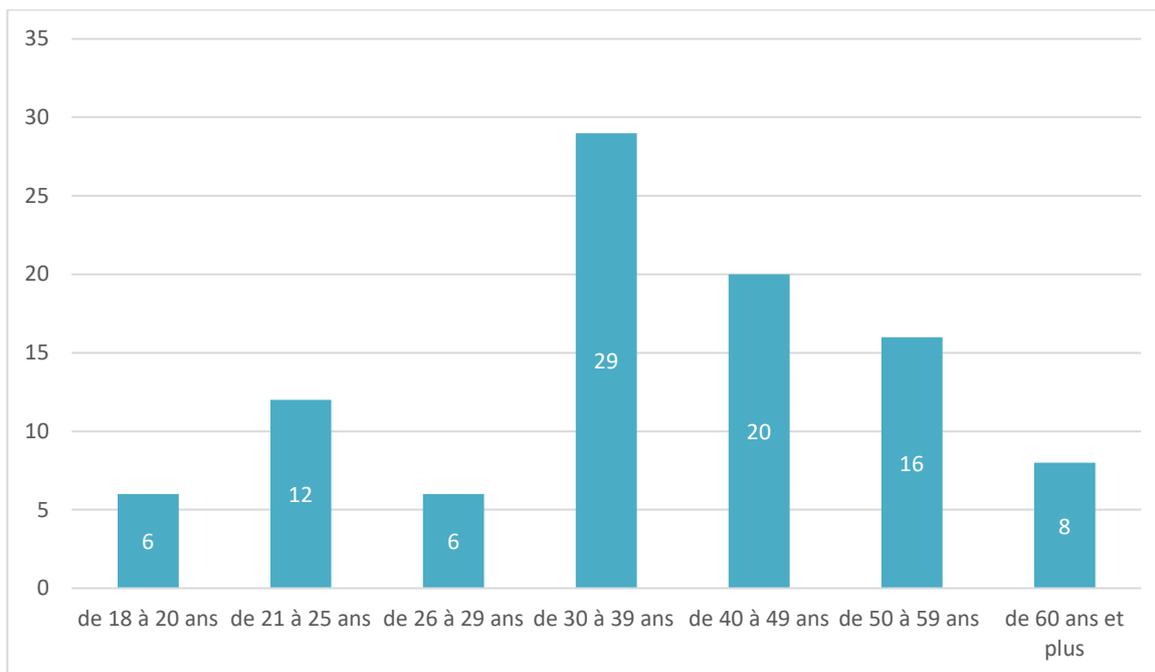
On observe que le rapport au temps est différent selon les personnes. Pour certains, il est difficile de se projeter, nous leur proposons alors un accompagnement adapté à leur profil afin de leur permettre de mieux se repérer dans le temps.

Arrivé à échéance, le contrat peut être renouvelé dans le cas où les démarches n'ont pas encore abouti (orientation SIAO, logement de droit commun, entrée en cure, etc.). Nous mettons alors l'accent sur l'importance d'être acteur de son projet et d'être investi dans son suivi. Aussi, avoir une date de fin peut être stimulant et peut permettre aux personnes de se mobiliser davantage.

Cependant, si la personne transgresse gravement le règlement, une fin de son suivi peut être prononcée avant la date d'échéance.

Avec la contractualisation de documents officiels, cette organisation s'apparente à celle des établissements d'insertion de type CHRS, Pension de Famille, Résidence Sociale.

Répartition par tranches d'âge des personnes suivies en hébergement



Cette moyenne est sensiblement égale aux années précédentes. En effet, bien que les personnes accueillies ont pour la plupart des ressources (minima sociaux), elles sont assez éloignées de l'insertion par le logement, car souffrants de problématiques addictives, et/ou psychiques depuis de nombreuses années.

La durée moyenne de séjour des personnes hébergées est 5 mois et douze jours.

Cette durée moyenne de séjour se trouve rallongée car nous manquons de solutions de sortie(s) pour des personnes vieillissantes et présentes au sein de l'établissement depuis de nombreuses années.

Par ailleurs, cette durée moyenne de séjour pourrait être moindre, si les délais d'entrée vers les dispositifs d'insertion (CHRS, Pension de famille, résidence sociale, etc.) étaient moins longs.

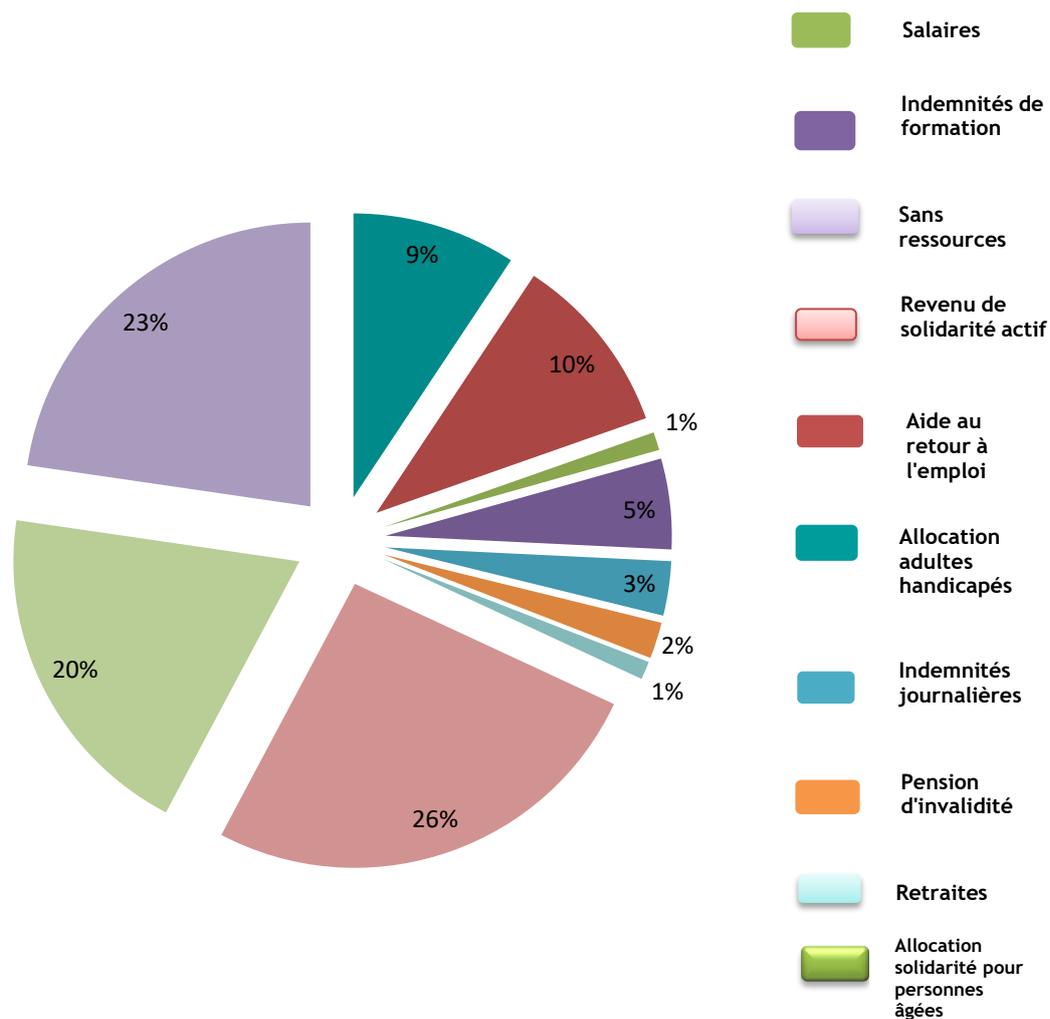
Les sorties :

Concernant les sorties, nous constatons qu'il est difficile pour les personnes que nous accompagnons d'intégrer un logement social. En effet, les dispositifs sont saisis tels que le SYPLO ou le DALO, mais les faibles ressources restent un frein réel.

Par ailleurs, les populations que nous accompagnons sont pour la plupart en proie à des problématiques addictives et peu autonomes. Par conséquent, avant toute chose, nous devons consolider leurs situations par des projets de soins.

Ce public a aussi, besoin d'être soutenu et accompagné dans les actes de la vie quotidienne (repères spatio-temporels, aide dans l'organisation et la planification d'actions). L'objectif étant de les stabiliser avant de construire un projet de sortie en logement autonome. La question de l'habitat est essentielle pour ces publics dont les parcours de vie sont jalonnés de périodes d'errance et de rue.

Répartition par type de ressources



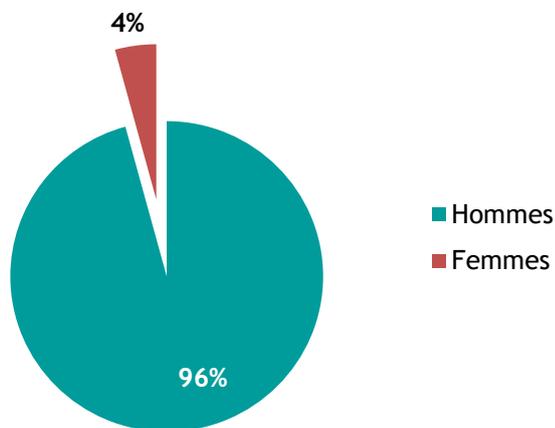
Toute personne en « suivi Passerelle » bénéficie d'une prise en charge assortie d'un « contrat de suivi » d'une durée de deux mois.

Durant ce laps de temps, le travailleur social en lien avec la personne détermine des objectifs qui permettent la construction d'un projet personnalisé individuel.

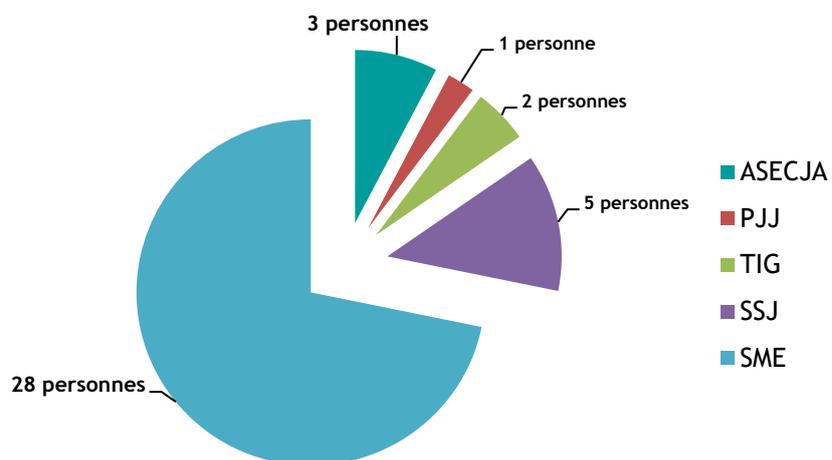
Il est à souligner que l'organisation de travail autour des personnes en « suivi Passerelle » s'apparente à une prise en charge de type stabilisation.

5. Situation des personnes au regard de la justice

La Passerelle a suivi 94 personnes en lien avec la justice en 2019 :



Situation judiciaire des personnes hébergées en suivi à la Passerelle :



Concernant les sorties dites « sèches », une convention avec le SPIP a été signée pour la période du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2019 : ce sont 53 demandes qui ont été traitées par notre établissement lors de notre commission interne. En effet, la commission interne statue une fois par semaine lors de la réunion d'équipe. Selon les demandes et les dates de sorties, il arrive que la commission se réunisse en dehors de ce temps.

Sur les 53 demandes, 44 ont eu un avis favorable et 9 ont reçu une réponse défavorable. Le refus de prise en charge concerne principalement des personnes qui ont déjà fréquenté l'établissement et pour lesquelles des faits ont été commis. L'avis est défavorable quant à une prise en charge en hébergement en direct mais une évaluation peut être faite par le biais de l'accueil de jour.

Parmi les personnes qui ont eu un avis favorable :

- ✓ 21 personnes ont été prises en charge à la Passerelle dès leur sortie et ont bénéficié d'un accompagnement socio-éducatif
- ✓ 3 personnes ont été réorientées au CHRS les Augustins (2 personnes suite à l'orientation SIAO Insertion et 1 personne en L.H.S.S).

Les 20 personnes qui ne se sont pas présentées ont la plupart du temps tenté un retour au domicile conjugal, familial ou en solidarité mais cette solution reste fragile (déclaratif des personnes). Cette fragilité se confirme puisque 9 d'entre elles se sont présentées à l'accueil de jour peu de temps après leur sortie. Suite à l'évaluation effectuée par le biais de l'accueil de jour, elles ont pu tout de même intégrer la Passerelle et ont bénéficié d'un accompagnement socio-éducatif (suivi Passerelle).

Concernant les 11 personnes qui devaient être accueillies à la Passerelle et qui ne se sont jamais présentées :

- ✓ 3 personnes ont eu finalement un maintien en détention (peine prolongée, etc.)
- ✓ 2 personnes ont pu être réorientées aux Augustins (en réponse à une demande SIAO)
- ✓ 6 d'entre elles n'ont donné aucune nouvelle

Par ailleurs, dans le cadre de notre convention avec le SPIP, nous avons également hébergé des personnes en permission pour 1 ou 2 nuits.

Convention Justice avec ASECJA (AYLF)

De par notre convention relative à l'hébergement des auteurs de violences conjugales et intrafamiliales dans le département de la Somme, nous restons mobilisés à l'accueil de ces personnes.

Toute personne bénéficiant d'un suivi à la Passerelle est engagée à saisir le SIAO Insertion.

6. Les services pénitentiaires et la Passerelle, une collaboration étroite

On note des échanges de plus en plus importants et réguliers avec les CPIP (SPIP de la Somme, Pas-de-Calais).

La Passerelle, seule solution pour certains, reste un lieu propice à un nouveau départ.

Nous sommes sensibles à la qualité d'un accueil, « accueil préparé » en amont. En effet, une procédure d'accueil est existante, afin que la personne puisse se sentir attendue.

Qu'entendons-nous par « attendue » ? : Une préparation de la chambre, la désignation d'un référent, un entretien d'accueil. Cela permet à la personne d'être rassurée, de se sentir à l'écoute et de pouvoir « poser ses bagages ».

Il y a là un ancrage dans la relation éducative mise en place. Une relation qui s'instaure dans des conditions dignes. Souvent, les personnes sortant d'incarcération nous soulignent que les mois passés en détention les affaiblissent, qu'ils ont une perte de repères spatio-temporels selon la durée du séjour.

« Savoir où dormir avant la sortie de détention les rassurent » déclarent des personnes. Soucieux de ces différents paramètres, l'équipe la Passerelle se mobilise dans cet accueil qui dictera en partie la poursuite de la prise en charge.

En proposant un accompagnement social global, la Passerelle contribue à maintenir des perspectives d'insertion tout en tenant compte du potentiel des personnes. En effet, la détention fragilise et peut avoir un effet désocialisant.

De nombreuses personnes se retrouvent souvent à la sortie avec des mesures judiciaires de type sursis mis à l'épreuve ou suivi socio-judiciaire. Une connaissance de ces différentes mesures est nécessaire afin d'accompagner au mieux et ainsi de lutter contre la récidive.

La mise en place d'un projet de réinsertion est déclinée progressivement en sensibilisant les personnes sur leur suivi judiciaire afin qu'elles puissent respecter au mieux leurs obligations.

En ce qui concerne les obligations de soins souvent mal perçues et subies, elles sont un support éducatif. L'objectif de notre travail éducatif est de transformer l'obligation en adhésion.

C'est une démarche qui nécessite du temps et des échanges dans le cadre de l'accompagnement afin que les personnes prennent conscience de leurs difficultés (rendre acteur et non subir les événements).

7. État de santé

Nous poursuivons le travail avec différents partenaires spécialisés.

Une équipe de travailleurs sociaux du Mail intervient chaque semaine à la Passerelle. Elle s'inscrit dans une dynamique de prévention avec des actions de sensibilisation en direction des usagers. Elle peut proposer des accompagnements plus spécifiques si besoin.

Une convention qui fixe les modalités d'accueil des personnes ayant une problématique addictive a été signée avec Le Mail. Ainsi, une personne peut bénéficier d'un suivi à la Passerelle sans passer par le 115. Cette convention permet à la personne de se stabiliser sur l'hébergement et poursuivre sereinement son projet de soins.

En 2019, nous avons accueilli 2 personnes dans le cadre de cette convention.

Toutes ont pu bénéficier d'un accompagnement personnalisé à la Passerelle : les personnes en lien avec les services du Mail engagent des démarches de soins que nous soutenons en répondant à leurs demandes par un accompagnement socio-éducatif. Par cet accompagnement global, nous travaillons en étroite collaboration avec les équipes du Mail. Les échanges sont réguliers, à raison d'au moins une fois par semaine.

Concernant l'addiction à l'alcool, cette dépendance est très présente au sein de l'établissement, il s'agit de personnes qui s'alcoolisent massivement, au point où nous devons mettre en place des mesures de protection et de surveillance.

Régulièrement, nous faisons appel aux services de secours, ce qui représente environ 300 appels par an, avec une prise en charge aux Urgences du CHU.

Par ailleurs, dans le cadre de nos accompagnements, nous collaborons étroitement avec des structures comme l'ANPAA pour les soins ambulatoires ou le SESAME lorsqu'il s'agit de cure en alcoologie.

Pour celles dont les facultés seraient altérées, une mise sous protection peut être envisagée. En lien avec le médecin expert, un travailleur social renseigne le dossier. Nous pouvons également finaliser cette action par un accompagnement physique au tribunal (audience Juge des Tutelles).

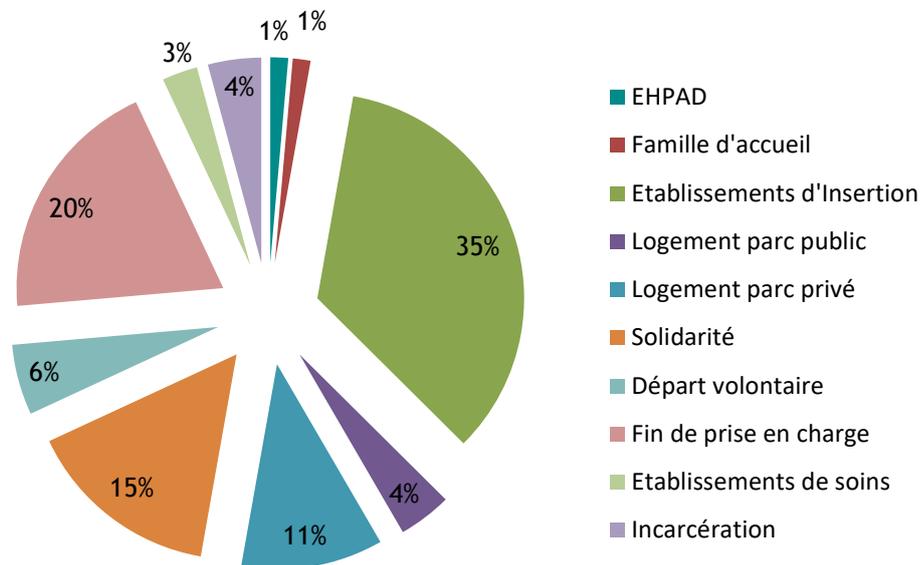
Ce travail nécessite une approche globale et individualisée de la question de la dépendance et de la souffrance psychique contractualisée dans le PPI.

La relation de confiance et la prise en compte de l'autre sont primordiales. Avoir une connaissance au plus près de la personne, de ses problématiques et de ses besoins permet de proposer un accompagnement adapté. En fonction des situations, nous pouvons ajuster au mieux nos actions.

L'étroite collaboration avec les partenaires de soins le Mail, l'EMPPAS, CMP, l'ANPAA est essentielle dans les situations complexes où des regards croisés sont nécessaires.

8. Les sorties

Répartitions des personnes par types de sorties chiffrage en cours pour 2019 :



En 2019, 72 personnes sont sorties de l'établissement avec des motifs divers :

- ✓ 1 personne a intégré un EHPAD
- ✓ 1 personne a intégré une famille d'accueil
- ✓ 25 personnes ont été orientées dans des établissements d'insertion (CHRS, Maison relais, place de stabilisation, résidence sociale, Intermédiation locative)
- ✓ Suite à l'orientation SIAO insertion, 3 personnes ont accédé à un logement dans le parc public
- ✓ 8 personnes ont accédé à un logement dans le parc privé
- ✓ 11 personnes sont parties en solidarité (familiale ou amicale)
- ✓ 4 personnes ont mis fin volontairement à leur suivi
- ✓ 14 personnes se sont vu signifier une fin de prise en charge (non-respect du règlement, non-adhésion à l'accompagnement)
- ✓ 2 personnes ont intégré une cure, un établissement de soins
- ✓ 3 personnes ont été incarcérées

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

1. Bilan des objectifs 2019

Plan d'amélioration de la qualité :

Mobilisation de l'équipe autour des différents points à travailler :

- ✓ Harmoniser les pratiques professionnelles pour améliorer l'accompagnement de l'utilisateur
- ✓ La sécurité des installations
- ✓ Développer l'implication des résidents
- ✓ Organisation interne
- ✓ Établir/développer des partenariats
- ✓ Veille sociale/information/formation
- ✓ Respect des obligations légales (loi 2002-2)
- ✓ Prioriser l'accueil des personnes placées sous main de justice (PPSMJ)
- ✓ Revisiter/réactualiser le projet d'établissement

L'implication des personnes accueillies a été l'une de nos premières préoccupations.

En effet, l'association porte une attention particulière à l'expression des usagers. Elle en a même fait le thème de l'un de ses séminaires où ont participé activement des usagers de tous nos établissements.

Conformément à la loi 2002-2 du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, nous avons mis en place et institué une fois par trimestre un groupe d'expression visant à la participation collective des résidents de la Passerelle.

La participation et expression des résidents sont des outils qui favorisent les échanges autour de quatre registres de la vie en société à savoir :

- ✓ La citoyenneté ;
- ✓ La capacité à prendre la parole, à débattre, à se confronter au collectif ;
- ✓ Le pouvoir de prendre des initiatives, d'agir et d'influer sur son propre environnement ;
- ✓ Le pouvoir de revendiquer une qualité de service.

Le but étant que les résidents soient force de proposition et qu'ils participent à la vie institutionnelle.

Concrètement, cela se traduit par des réunions entre les résidents et deux travailleurs sociaux (animation et régulation). Le responsable est quant à lui présent en début de réunion.

Lors des groupes d'expression, les questions mises à l'ordre du jour sont abordées et nous tentons d'apporter des réponses et propositions d'amélioration.

Les demandes particulières du ressort du responsable sont portées à sa connaissance, une réponse est apportée par ce dernier dans un second temps.

Une fois la réunion achevée, un ou deux résidents sont chargés de faire un compte-rendu du groupe d'expression dans le cahier prévu à cet effet. Celui-ci étant bien-sûr disponible aux résidents pour consultation.

Un affichage du compte-rendu est également réalisé par nos soins.

En ce qui concerne l'harmonisation des pratiques professionnelles, l'actualisation du guide des bonnes pratiques existant est en cours. Ce travail est effectué en étroite collaboration entre l'équipe et le responsable d'établissement.

Les pratiques professionnelles ; un travail d'élaboration en réunion d'équipe mais aussi lors des groupes d'analyse des pratiques (GAP).

Les situations des personnes sont abordées lors des réunions d'équipe ainsi que lors des groupes d'analyse de pratique. En effet, selon les situations, une analyse fine est possible lors de ces temps. Ce groupe d'analyse de pratique existe depuis plusieurs années, à raison d'une fois par mois. Ces temps d'échanges sont éclairants pour les membres de l'équipe. Ils permettent d'ouvrir des pistes de travail.

Mais aussi, en fonction des situations de violences vécues, on aborde alors la question du passage à l'acte, de nos représentations.

En ce qui concerne la sécurité des installations, cet axe regroupe un ensemble d'éléments tels que :

- ✓ Le dossier de sécurité
- ✓ Le classeur des mesures à prendre en cas de problèmes
- ✓ Les procédures d'évacuation
- ✓ La gestion des produits toxiques/médicamenteux

Nous sommes sensibles à la sécurité des biens et des personnes au sein de l'établissement. L'ensemble de l'équipe est formé aux formations de sauveteur secouriste au travail (SST) mais également sur le système de sécurité incendie. Des exercices d'évacuation sont réalisés pour sensibiliser les personnes accueillies. En ce sens, après chaque déclenchement incendie et conformément à la loi, nous rédigeons un compte rendu d'exercice incendie, remis au responsable.

En effet, il a été nécessaire de mettre en place des consignes à suivre en cas d'incendie au sein des différents espaces de travail (accueil de jour, réfectoire, espace hébergement, cour, etc.).

Effectivement, l'article R.4227-28 du code du travail nous indique :

« L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour que tout commencement d'incendie puisse être rapidement et efficacement combattu dans l'intérêt du sauvetage des travailleurs ».

Dans ce sens, un référent chargé du système sécurité incendie (SSI) dans l'établissement a été désigné. La protection des personnes contre le risque incendie consiste à les évacuer hors des bâtiments. Dans un bâtiment pouvant accueillir un personnel en grand nombre, l'évacuation des personnes est du ressort d'un dispositif organisé par l'établissement. L'équipe d'évacuation doit être apte à réagir lors du déclenchement de l'alarme, à prendre les mesures pour gérer l'évacuation de tous les occupants

et à contrôler que tous les locaux soient vides. La formation de cette équipe vise à lui faire apprendre les règles de mise en sécurité des personnes lors d'une évacuation :

- ✓ L'alarme : le personnel doit reconnaître un signal d'alarme comme un ordre d'évacuation d'urgence ;
- ✓ Le balisage et les points de rassemblement ;
- ✓ L'organisation humaine : guide et serre-file, de manière à ce que les personnes soient évacuées correctement ;
- ✓ Le ratissage : vérifier qui est présent ou absent au point de rassemblement et si les instructions sont suivies ;
- ✓ L'aide à l'évacuation ou la mise en sécurité des personnes handicapées ;
- ✓ L'accueil des pompiers, pour qu'ils soient informés correctement (les moyens d'intervention disponibles, les produits dangereux, les victimes, les disparus, etc.) et guidés vers le lieu du sinistre.

En cas de sinistre, il est impératif d'assurer l'évacuation rapide et en bon ordre de la totalité des occupants dans des conditions de sécurité maximale. Pour la réussir, nous devons obligatoirement réaliser des exercices afin :

- ✓ de sensibiliser et de former le personnel à un comportement « réflexe adapté » ;
- ✓ d'identifier le signal sonore et visuel spécifique à l'incendie ;
- ✓ de se familiariser avec les issues de secours et le point de rassemblement ;
- ✓ d'appliquer les consignes et d'en vérifier la clarté et l'efficacité ;
- ✓ de vérifier l'état des installations (fonctionnement, efficacité, etc.) ;
- ✓ d'observer si la répartition des tâches est claire pour tous.

Une équipe d'évacuation doit être parfaitement organisée. Chaque membre de l'équipe doit connaître parfaitement le rôle qu'il doit jouer et doit être en parfaite osmose avec ses coéquipiers. Une équipe d'évacuation se compose d'un responsable, de serre-files et de guide-files.

Le responsable est la personne coordinatrice de l'équipe d'évacuation. Les guides et serre-files doivent lui rendre compte de leurs faits et mouvements, ainsi que de l'évolution de l'évacuation.

Le responsable rend compte à la Direction qui reste décisionnaire. Il transmet toutes les informations sur l'incendie (sa nature, son lieu, l'importance) et sur l'évacuation de son établissement aux sapeurs-pompiers. Il est l'intermédiaire entre la Direction et l'équipe d'évacuation.

Le guide- file est le chef de file (1 pour 25 personnes). Son rôle est de transmettre l'ordre d'évacuation du secteur, de regrouper les occupants avant de quitter le secteur, de les guider en utilisant l'itinéraire ou le chemin prévu, et de conduire le groupe au point de rassemblement.

Les guides, comme les serre-files, sont répartis par zone suivant le plan d'évacuation mis en place. Enfin, une fois que tout le monde est à l'abri (au point de rassemblement), il doit faire un appel pour s'assurer que tout le monde est présent. Si tel n'est pas le cas il doit en informer le serre-file.

Le serre-file, dernier de la file du groupe, vérifie que personne n'a été oublié. Les serre-files sont répartis par zone suivant le plan d'évacuation mis en place.

Il s'assure de l'évacuation totale de la zone qui lui incombe sans omettre les toilettes, les locaux techniques, etc. De plus, il est chargé de regrouper tous les occupants autour des guides. Il s'assurera également que toutes les portes et fenêtres sont fermées et que personne n'utilise d'ascenseur ou de monte-charge.

Il fera en sorte que toute la manœuvre d'évacuation se passe dans le calme et avec un minimum de panique. Il est le dernier à évacuer les lieux.

2. Actions collectives

En complément à l'accompagnement individualisé, nous nous attachons à développer des actions collectives ateliers de remise en forme, ateliers sur l'esthétique, confection de crêpes... Implication dans les tâches de la vie quotidienne avec une organisation portée à la connaissance des hébergés.

Exemple de déroulé d'une activité sportive :

Dans la continuité de l'année 2018, une activité sportive a été proposée aux personnes présentes sur l'accueil de jour de la Passerelle en cette année 2019. 12 séances de sport (en moyenne deux fois par mois) ont été mises en place sur la Passerelle. Les séances se sont surtout déroulées sur les temps de week-end.

Selon les séances, il y a en moyenne, entre 3 et 5 personnes présentes pour cette activité. Certains résidents, bénéficiant d'un suivi sur la Passerelle, sont présents lors de chaque séance. D'autres personnes sont venues de façon plus ponctuelle. Cela s'explique notamment par le rythme de l'accueil de jour et de l'hébergement d'urgence. En effet, beaucoup de personnes effectuent des passages de courte durée au sein de l'établissement. Il y a donc un renouvellement régulier des personnes présentes pour cette activité.

Les séances de sport ont surtout été axées sur des exercices de renforcement musculaire. Ces exercices ont été adaptés en fonction du public présent et des capacités de chacun. Certains résidents ont aussi proposé des exercices, ainsi ils sont devenus moteurs au sein de cette activité.

Les retours des résidents ayant participé ont plutôt été positifs. Les personnes ont notamment pu évoquer un temps durant lequel ils ont pu se détendre et mettre un instant de côté les tourments du quotidien. Aussi, nous renouvelons cette activité sportive en 2020.

Activités mises en place sur la Passerelle/Ouverture de l'établissement sur l'extérieur :

Fête des Voisins

Dans la continuité de cette volonté d'ouvrir l'établissement vers l'extérieur, en partenariat avec le Service de prévention-médiation d'Amiens Métropole, le comité Paroissial, le comité de quartier, la Passerelle s'est investie dans la Fête des voisins.

Les personnes accueillies ont ainsi pu participer à la mise en place de cet événement en préparant différentes denrées alimentaires, en lien avec le comité Paroissial.

Cet événement, qui s'est déroulé le 24 mai 2019, fût un moment de partage et de convivialité, permettant une mixité sociale.

Fête de la musique



Très rapidement, la Passerelle s'est ensuite projetée sur la Fête de la Musique et a ainsi commencé l'été de façon festive. L'évènement s'est déroulé le 21 juin 2019.

Le personnel de la Passerelle et les personnes accueillies ont présenté également une chorégraphie aux personnes présentes. La préparation de cette chorégraphie fût un support de médiation favorisant le lien entre les résidents et le personnel de la Passerelle.

Les 50 ans de l'îlot

Les festivités en lien avec les 50 ans de l'îlot ont marqué l'année 2019. Cet événement fut l'occasion pour tous les établissements de collaborer ensemble, afin de définir l'organisation des festivités, ainsi que les animations qui y seront instaurées. Pour cela, chaque établissement a désigné un référent pour assister aux réunions inter-établissements.

Lors de ces temps de travail, les festivités se sont organisées autour de trois temps forts :

- ✓ La mise place d'une animation
- ✓ La décoration d'une lettre en lien avec le nom de l'Association « L'Îlot »
- ✓ La mise en place de Stands illustrant le travail de l'association

L'Animation, le SLAM, la Passerelle en mots

Au début de l'année 2019, nous avons réfléchi sur l'animation que nous pourrions mettre en place à l'occasion de cet anniversaire.

Il était nécessaire de réaliser une animation en y incluant les bénéficiaires de la Passerelle. Après une période d'échanges entre l'équipe socio-éducative et les résidents, l'idée de travailler à nouveau avec l'association « les Maquis'arts de la poésie » a fini par émerger pour réaliser ce projet.

En effet, pendant les mois de novembre et de décembre 2018, un atelier d'écriture, Poésie, Slam, avait été proposé aux personnes accueillies à la Passerelle, en partenariat avec l'association « les Maquis'arts de la poésie ».

Nous avons gardé un très bon souvenir de cette collaboration avec « les Maquis'art de la poésie » et il nous a semblé évident de renouveler l'expérience avec cette association.

Au départ, nous avons souhaité mettre en place plusieurs ateliers d'écriture où les bénéficiaires de la Passerelle pourraient écrire des textes en étant soutenus par Benjamin, membre de l'association « les Maquis'arts de la poésie ».

La finalité de ce projet était de donner la parole aux résidents de la Passerelle. Il nous paraissait important que les résidents puissent exprimer leur ressenti concernant la Passerelle et l'îlot en général.

Nous souhaitons que les résidents puissent ensuite réciter et enregistrer leurs textes sous la forme d'un *Slam*. L'objectif étant de pouvoir faire écouter les textes des résidents à l'ensemble des personnes présentes lors des festivités. Néanmoins, nous avons dû réajuster notre projet car nous manquions de temps pour le réaliser.

Dans un premier temps, nous avons donc décidé de garder l'idée consistant à donner la parole aux bénéficiaires de la Passerelle afin qu'ils puissent s'exprimer sur l'association mais également sur leur parcours, leur vécu, etc.

Puis dans un second temps, nous avons réuni l'ensemble des textes rédigés par les résidents et nous avons demandé à Benjamin de nous écrire un *Slam* en s'inspirant des textes rédigés par les bénéficiaires de la Passerelle.

Benjamin devait ensuite déclamer ce texte sous la forme d'un *Slam*, lors des festivités se faisant ainsi, le porte-parole des résidents.

Lorsque nous avons échangé avec Benjamin autour ce projet, celui-ci a souhaité qu'un travailleur social puisse également s'inspirer des textes des résidents et écrire un *Slam*.

Puis au fil de nos rencontres avec Benjamin, nous avons réussi à convaincre des résidents à venir nous rejoindre sur scène afin qu'eux aussi puissent déclamer leurs textes en *Slam* le jour J.

Finalement, deux résidents et deux travailleurs sociaux ont accompagné Benjamin sur scène et chacun a pu déclamer son texte en *Slam* devant le public présent le jour de la fête des 50 ans de l'îlot. Chaque texte ayant été inspiré des mots, des phrases écrites par les bénéficiaires de la Passerelle.

Cet événement fût riche sur le plan émotionnel. Mais ce qui est à retenir de ce projet c'est le temps de partage que ce dernier a suscité entre les différents protagonistes qui s'y sont investis.

La préparation des festivités en lien avec les 50 ans de l'Îlot nous a offert un autre moment de partages et d'échanges avec les résidents.

La décoration de la lettre

En effet, la menuiserie des Ateliers de l'Îlot a confectionné une lettre en bois pour chaque établissement de l'association. L'ensemble des lettres, ainsi assemblées, formant le nom de l'association : l'Îlot.



Chaque établissement a décoré la lettre qui lui a été attribuée. La Passerelle a été chargée de décorer la lettre « Î ».

La décoration de la lettre s'est effectuée en plusieurs étapes. L'objectif étant d'inclure les bénéficiaires de la Passerelle à ce projet.

Dans un premier temps nous avons décidé de réunir les résidents de la Passerelle autour de différentes collations pour créer des temps d'échange et ainsi définir la façon dont nous allions décorer cette lettre.

Suite à ces temps d'échange, nous avons décidé que le thème principal de cette décoration serait le parcours des bénéficiaires de la Passerelle, depuis leur arrivée sur la structure jusqu'au départ de cette dernière.

Puis, nous avons mis en place des ateliers où les bénéficiaires de la passerelle ont pu décorer la lettre, en adéquation avec le thème que nous avons choisi avec eux. Lors des festivités, un résident a présenté la lettre décorée au public présent sur place.

Stand d'accueil

Le troisième temps fort en lien avec les 50 ans de l'Îlot, fut la mise en place du stand d'accueil.

En effet, lors des festivités chaque établissement était responsable de la mise en place d'un stand. Les stands devaient faire référence au slogan de l'association : *L'Îlot, un accueil, un toit, un nouveau départ.*

La Passerelle en tant que structure d'accueil d'urgence, a logiquement été chargée de mettre en place le stand d'accueil lors des festivités, et nous avons donc impliqué les résidents dans sa mise en place et sa décoration.



Les résidents ont notamment pu exprimer quel était leur ressenti à propos de la structure à travers plusieurs ateliers de peinture. Nous nous sommes servis de grandes toiles blanches comme supports pour illustrer les mots, les textes et peintures que les bénéficiaires de la Passerelle avaient exprimés et créés.

Puis, nous avons rassemblé l'ensemble des rapports d'activités des établissements de l'association, afin de pouvoir présenter chaque structure au public.

L'objectif étant de pouvoir mettre en valeur notre association au public présent lors des festivités.

Les 50 ans de l'Îlot ont marqué l'année 2019. Nous garderons à l'esprit que cet événement fut un moment de convivialité entre les différents protagonistes présents lors des festivités (résidents, salariés, invités, etc.).

Nous retiendrons également, que cet anniversaire a généré une véritable collaboration entre les différents établissements de l'association.

Suite aux 50 ans de l'Îlot, les établissements Amiénois ont décidé de poursuivre cette collaboration, en instaurant des rencontres trimestrielles entre les établissements. La finalité de ces rencontres étant de partager, à nouveau, des événements en commun : fête des voisins, fête de la musique, etc.

Journée du Patrimoine

La volonté d'ouvrir l'établissement vers l'extérieur nous a amenés par la suite, en cette rentrée scolaire, à préparer la journée du patrimoine. Nous avons préparé cet événement en lien avec le Service prévention-médiation d'Amiens métropole, le comité paroissial et le comité de quartier. Cette journée a permis de mieux connaître l'environnement proche de notre établissement (l'église Saint-Honoré, les anciens bâtiments du quartier, les destructions liées à la guerre, etc.).

L'événement a eu lieu au sein de la maison Paroissiale le 21 septembre 2019. Les bénéficiaires de la Passerelle ont contribué à cet événement en participant à la réalisation de gâteaux et d'autres spécialités culinaires.

Comme chaque fin année, pour les fêtes, nous avons eu le plaisir d'avoir la visite des bénévoles du CSC Étouvie, qui ont proposé aux résidents, une soupe et diverses collations.

Lors de cette journée une chanteuse est venue effectuer un concert au sein de la Passerelle. Ainsi, sous des airs de *ginguettes*, les personnes accueillies, ont pu danser, avec le personnel de la Passerelle, permettant ainsi, un moment de détente, où chacun a pu s'évader pendant cet instant privilégié.

3. Vie de l'équipe

Les formations :

Cette année, comme les années précédentes, l'Îlot, a mis l'accent sur des actions de formations collectives (accompagnement du public justice, autorité et sanction, animation actions collectives, SST, SSI, formation Excel, etc.). Ces temps de formations sont importants pour les équipes puisqu'ils viennent renforcer, voire développer, les compétences professionnelles des salariés. Ces moments sont aussi l'occasion d'échanges inter-établissements.

Le Groupe d'analyse des pratiques :

L'équipe socio-éducative a pu bénéficier mensuellement comme l'année dernière, d'un professionnel d'EPSILON Média. Ce temps permet à l'équipe d'évoquer et d'analyser des situations vécues. Cela permet aussi de prendre de la distance par rapport à des situations plus complexes. Pour la première année, nous avons pu aborder et traiter des situations sous une méthodologie de « théâtre forum », ce qui a été très apprécié par les participants.

L'accueil des stagiaires :

La Passerelle est un lieu de formation aux métiers de l'intervention sociale et éducative. En 2019, nous avons accueilli 8 stagiaires sur plusieurs périodes (stagiaires Assistants de service social et éducateurs spécialisés mais aussi, pour la première fois, des conseillers en insertion professionnelle et une étudiante en BTS). De par l'accueil de ces stagiaires, la Passerelle est reconnue par le centre de formation comme étant un site qualifiant. Les travailleurs sociaux interviennent également dans ce centre pour y dispenser des actions pédagogiques.

Les bénévoles :

Une bénévole est toujours présente depuis 5 ans pour nous accompagner dans l'organisation et la distribution des repas deux fois par semaine, mais aussi pour échanger avec les personnes. C'est une personne bienveillante, qui pose un regard chaleureux sur les bénéficiaires sans aucun jugement ; elle fait figure de personne ressource au sein de l'établissement.

Elle participe, une fois par mois, à un temps de réunion d'équipe, où elle peut s'exprimer et échanger sur des situations et points d'amélioration. Deux autres bénévoles nous ont rejoints en cours d'année pour soutenir les personnes accueillies en dispensant des cours de français et une autre pour participer à des échanges informels et s'occuper de la réorganisation de l'espace laverie.

4. Gestion des événements indésirables

Incidents et violence, dépôt de plainte :

Cette année encore, nous avons à déplorer de nombreux incidents dans l'établissement. Chaque incident grave fait l'objet d'une note d'incident (insultes, dégradations du matériel, menaces sur salariés et/ou passage à l'acte sur salariés, etc.).

Si la situation le nécessite, nous poursuivons nos actions en déposant plainte contre les personnes ayant causé de graves troubles. Cette action relève d'une action éducative importante et indispensable. Le SPIP est aussi un partenaire privilégié. On l'informe rapidement en cas d'actes posés par des personnes qui bénéficient d'un suivi sur le plan socio-judiciaire.

Les notes d'incidents :

En 2019, nous avons rédigé 62 notes d'incident. Les incidents sont divers et variés tels que :

- ✓ Mise en danger de la sécurité des personnes et des biens de l'établissement (obstruction des détecteurs de fumée...)
- ✓ Menaces ou insultes en direction d'usagers et/ou de salariés
- ✓ Dégradation de matériel
- ✓ Violences physiques sur les personnes ou sur salariés
- ✓ Non-respect du règlement de fonctionnement (consommation de produits illicites ou d'alcool au sein de l'établissement)

Cette liste n'est pas exhaustive. Face à ces incidents, nous proposons soit des mesures de réparation, soit la suspension de certaines prestations, soit la suspension de l'hébergement, ou une fin de prise en charge.

En réaction à certaines situations de violence, nous pouvons aller jusqu'au dépôt de plainte. Cet acte permet de poser les limites et de mettre un tiers dans de tels passages à l'acte. Pour certains usagers ayant un suivi judiciaire en cours, nous alertons le référent SPIP. Nous avons eu une dizaine d'interventions de la Police nationale, partenaire incontournable auprès de nos services.

PERSPECTIVES 2020

Au cours de l'année 2020, nous allons revisiter, actualiser et réajuster nos différents outils (loi janvier 2002-2) :

- ✓ Projet d'établissement ;
- ✓ Livret d'accueil ;
- ✓ Règlement de fonctionnement.

Notre plan d'amélioration de la qualité (PAQ) doit être finalisé et nous nous inscrivons dans cette démarche d'évaluation interne et externe.

2020 est une année importante pour ces actualisations et le travail sur la protection des données n'y échappe pas (RGPD).

Bien entendu, tout cela va de pair avec une approche organisationnelle et budgétaire qui s'inscrit, pour La Passerelle, dans ce contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM).

Ainsi, 2020 constitue une année riche en actualisations réglementairement nécessaires.

2019 fut une année avec des moments parfois très difficiles, lourds où la violence d'usagers s'est trop souvent exprimée.

Ce travail d'analyse de nos pratiques, notamment d'accompagnement nous a permis de prendre du recul et d'affiner la qualité de nos interventions. De fait, la qualité de la prise en charge des usagers s'en ressent.

En 2020, nous allons poursuivre ce travail et nous espérons une année plus sereine.

LES PARTENAIRES

Administrations de droit commun :

- ✓ DDCS de la Somme - Préfecture de la Somme ;
- ✓ CAF de la Somme ;
- ✓ CARSAT de la Somme.

Service Intégré d'Accueil et d'Orientation :

- ✓ SIAO Urgence et SIAO Insertion.

Justice :

- ✓ Les services pénitentiaires d'insertion et de probation ;
- ✓ L'action socio-éducative du champ judiciaire d'Amiens, Association Yves Lefebvre Justice ;
- ✓ L'association Accompagnement, Prévention, Réflexion et Médiation pour l'Insertion Sociale ;
- ✓ Association Le MAIL (Action jeune en errance) ;
- ✓ Service Prévention-Médiation DSPSP Amiens Métropole ;
- ✓ Conseil intercommunal de sécurité et de la prévention de la délinquance ;
Police Municipale, Police Nationale.

Santé :

- ✓ Médecins libéraux, infirmiers libéraux, le Centre Hospitalier Universitaire d'Amiens, le Centre Hospitalier Philippe Pinel, les Services de secours ;
- ✓ Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS), le Service social du C.H.U. ;
- ✓ Equipe mobile psychiatrique de prévention et d'accès aux soins (EMPASS), les Centres médico-psychologiques ;
- ✓ L'Association Le MAIL ;
- ✓ L'ANPAA ;
- ✓ La CPAM de la Somme (Pôle CMU/ACS/AME).

Accès à l'emploi, à la formation :

- ✓ Pôle emploi ;
- ✓ Emploi 80 ;
- ✓ Maison de l'emploi et de la formation ;
- ✓ Les Missions locales ;
- ✓ Le Centre EPIDE.

Aides sociales :

- ✓ Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) ;
- ✓ Maison départementale pour la solidarité et l'insertion (Conseil Départemental de la Somme) ;
- ✓ Associations caritatives.

Organismes de protection des majeurs :

- ✓ Association Tutélaire de la Somme (ATS) ;
- ✓ Union Départementale des Associations Familiales (UDAF).

Accès à la culture et aux loisirs :

- ✓ Maison de la culture d'Amiens ;
- ✓ Service Prévention-Médiation Amiens Métropole ;
- ✓ Festival du film d'Amiens ;
- ✓ Centre social et culturel d'Etouvie ;
- ✓ La Briqueterie.

GLOSSAIRE

AAH	Allocation Adulte Handicapé
ACS	Aide à la complémentaire santé
ARS	Agence régionale de santé
ASECJA	Action socio-éducative du champ judiciaire d'Amiens
ATS	Association tutélaire de la Somme
CAF	Caisse d'allocations familiales
CMP	Centre médico-psychologique
CMU-C	Couverture maladie universelle-complémentaire
CSAPA	Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie
DDCS	Direction départementale de la cohésion sociale
EHPAD	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
EMPPAS	Equipe mobile psychiatrique de prévention et d'accès aux soins
MA	Maison d'arrêt
MDSI	Maison départementale pour la solidarité et l'insertion
RSA	Revenu de solidarité active
SIAO	Service intégré d'accueil et d'orientation
SPIP	Service pénitentiaire d'insertion et de probation
SME	Sursis de mise à l'épreuve
SSJ	Suivi socio-judiciaire
UAO	Unité d'accueil et d'orientation
UDAF	Union départementale des associations familiales



CHU LA PASSERELLE

7 rue de Rouen

80000 Amiens

03.22.09.67.64

la-passerelle@ilot.asso.fr