L'ILOT

ENSEMBLE, CHOISIR
LA RÉINSERTION

CHU LA PASSERELLE

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023

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 par 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 ces services en s'appuyant sur les partenaires extérieurs nécessaires à la prise en compte globale des attentes des personnes accueillies.

SOMMAIRE

L'ÉTABLISSEMENT 5

1. L'ACCUEIL DE JOUR : RETISSER LE LIEN SOCIAL 5
2. L'HÉBERGEMENT D'URGENCE : LES PRÉMICES DE L'ACCOMPAGNEMENT 7
3. LA HALTE DE NUIT : POUVOIR SE REPOSER À L'ABRI 8
4. MOYENS FINANCIERS 10

LES PERSONNES ACCUEILLIES EN 2023 : UNE FRÉQUENTATION EN HAUSSE DE PLUS DE 20 % 11

1. PROFIL 11
2. MOYENNE D'ÂGE 12
3. LA PRISE EN CHARGE EN HU STABILISÉ : UN LEVIER VERS L'INSERTION 13
4. LES PARCOURS DE SANTÉ 18
5. NOTRE SAVOIR-FAIRE AUPRÈS DU PUBLIC JUSTICE : UNE COLLABORATION AFFIRMÉE 23
6. TÉMOIGNAGES 27
7. LES PARCOURS VERS L'EMPLOI DES PERSONNES ACCUEILLIES 29

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE 31

1. VIE DE L'ÉQUIPE 31
2. VIE DE L'ÉTABLISSEMENT 33
3. ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT 36
4. DEMARCHE QUALITÉ ÉT ÉVALUATION 37

PERSPECTIVES 2024 38

MERCI À NOS PARTENAIRES 40

GLOSSAIRE 42

QUELQUES MOTS SUR L'ANNÉE ÉCOULÉE

Une fois de plus, l'année écoulée nous a mis face à la réalité de ce qu'on pourrait qualifier de « déclassement social ». Cette réalité touche toutes celles et tous ceux qui ont connu la descente aux enfers de l'indifférence de la société. Ce jour-là, mon regard a été attiré par un jeune homme présent sur le dispositif de l'accueil de jour de notre établissement. Assis dans un coin de la salle, il tenait à la main *Les Misérables*, de Victor Hugo. Image peu commune dans notre quotidien, où nous avons plus l'habitude de voir les personnes happées par les téléphones portables ou par la télévision… Coïncidence, provocation ou simple curiosité ? Nos regards se sont croisés, il a souri et m'a demandé : *« Vous l'avez lu ? » « Oui,* ai-je répondu, *il y a bien longtemps. » « Et alors, pensez-vous que les temps ont changé ? Pensez-vous qu'il y a une différence entre la vie de ces personnages et la nôtre ? »* Je n'ai pas su quoi lui répondre…

Ce jeune homme-là et tant d'autres qui côtoient nos dispositifs, ont-ils des raisons d'être en colère face à ce qu'ils considèrent comme de l'injustice ?

Soucieux de justice sociale et de dignité humaine, Victor Hugo met en exergue la triste réalité du XIX^{e} siècle, qui fait tellement écho aux enjeux toujours d'actualité de notre société.

On entend souvent dire que « les jeunes, c'est notre avenir », mais peut-être devrait-on se poser la question : quel avenir souhaitent ces jeunes, et quelle place leur accordons-nous dans ce futur, quel qu'il soit ?

Les personnes en errance physique, psychique, émotionnelle, au fil de parcours d'aide sociale à l'enfance ou de migration, se retrouvent au carrefour des dispositifs d'urgence sociale, et chacune avec « ses » urgences. C'est le quotidien de la Passerelle !

En cette année 2023, une fois de plus, notre équipe a œuvré pour permettre à chaque personne accueillie d'être écoutée, entendue, accompagnée, soutenue et étayée, sans jugement et de manière inconditionnelle.

Permettre à chacun d'accéder à une place au sein de notre société — si fragile qu'elle puisse être, encore et toujours — est resté l'axe central de nos actions quotidiennes.

Pourtant, *« richesse et vitesse, voilà ce que le monde admire »,* écrit Goethe. Laisser les oubliés de la société à leur place ou bien ne pas les voir, ne serait-ce pas plus simple ? C'est la pensée qui nous a parfois traversé l'esprit, vu la complexité des parcours de notre public.

Pourtant, tout au long de cette année 2023, nous avons réalisé une fois de plus – et cela devrait mobiliser toute la société – que le regard bienveillant, le sourire sincère, l'empathie, voire juste une poignée de main réconfortante sont des outils indispensables à l'accueil et à l'accompagnement de nos semblables.

« Tant qu'il y aura sur la terre ignorance et misère, des livres de la nature de celui-ci pourront ne pas être inutiles », disait Victor Hugo en faisant référence aux *Misérables.* Avait-il raison ?

Zungir GOMBESSA
Responsable d'établissement

L'ÉTABLISSEMENT

À Amiens, la Passerelle est l'un des plus importants Centres d'hébergement d'urgence (CHU) de la Somme. C'est aussi un centre d'accueil de jour dont l'équipe pluridisciplinaire (veilleurs de nuit, agent d'accueil et de médiation sociale, assistant de service social et éducateurs spécialisés, accompagnant éducatif et social) reçoit des personnes en grande précarité sociale et les accompagne dans leurs démarches de réinsertion.

La Passerelle, 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 leur 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 55 hommes seuls, en hébergement d'urgence ou de stabilisation.[1]
- ✓ en outre, du 1er novembre au 31 mars, la halte de nuit (10 places) ouvre ses portes de 22 heures à 7 heures du matin, en soutien complémentaire, pour les plus démunis.

1. L'accueil de jour : retisser le lien social

L'accueil de jour de la Passerelle est l'un des plus grands lieux d'accueil sur le territoire d'Amiens.

Différents services et prestations sont délivrés en fonction des besoins des personnes.

- ✓ **une mission d'accueil et d'orientation** : accueillir, écouter, soutenir les personnes qui accèdent à l'établissement. Nous procédons quotidiennement à l'élaboration d'un diagnostic social afin d'orienter chacun au mieux vers le dispositif Accueil hébergement insertion (AHI) du SIAO. Sur l'année 2023, cela représente environ 780 évaluations sociales express et environ 110 évaluations sociales qui ont donné lieu à un accompagnement efficient.
- ✓ **un service de restauration** : délivrance des repas 7 jours/7. En 2023, nous avons servi environ 2 500 repas par mois, pour un total de 30 000 repas.

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.

- ✓ **un service d'hygiène** : distribution de produits d'hygiène au besoin, accès à un espace toilettes et douches avec lavabo. En 2023, nous comptabilisons environ 2 190 accès à la douche.
- ✓ **une consultation médicale** : permanence médicale tous les vendredis. 308 personnes ont rencontré le médecin, ce qui a permis de travailler sur des projets de soins pour des personnes qui s'étaient parfois éloignées du soin, voire y avaient renoncé. Aussi, avec le soutien des membres de l'Équipe spécialisée de soins infirmiers précarité (ESSIP), orientation et/ou délivrance des premiers soins.
- ✓ **une aide matérielle** : service de bagagerie (34 casiers), qui a été, toute l'année, mobilisé par les personnes. Distribution de vêtements d'urgence, mise à disposition de deux machines à laver et d'un sèche-linge. Sur l'année 2023, nous avons mis en route 2 555 machines.
- ✓ **un accès aux droits** : accompagnement concernant l'ouverture des droits, les prestations sociales et les questions liées à l'hébergement.
- ✓ **une aide à la gestion du quotidien** : en 2023, la Passerelle a procédé à 26 domiciliations postales, dont 16 à la demande du Service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP) et 4 mises sous protection.
- ✓ **un espace de convivialité** : mise à disposition de jeux de société, d'une télévision, d'une table de ping-pong…
- ✓ **un espace de vie sociale** : initiation au vivre-ensemble avec la mise en place de trois Instances de parole animée (IPA) en 2023. Ces séances de discussion adaptées à un public mobile sont l'équivalent des Conseils de la vie sociale (CVS).

L'accueil de jour permet de rencontrer les personnes et d'amorcer un travail d'accompagnement. Concrètement, tout individu se présentant à l'accueil de jour est systématiquement reçu 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 enfin migrants.

Par le biais de l'accueil de jour, l'équipe travaille d'emblée à la régularisation des droits fondamentaux avec les personnes. En tenant compte de la situation et des problématiques de chacune d'entre elles, elle leur propose un accompagnement adapté afin de les aider dans leur quotidien. L'accueil de jour de la Passerelle a donc maintenu son fonctionnement auprès des personnes hébergées à la Passerelle mais aussi de celles qui fréquentent les autres structures d'hébergement d'urgence.

Les personnes en errance, en squat… continuent d'accéder, comme les années précédentes, aux prestations de la Passerelle par le biais de l'accueil de jour. La charge de travail éducative

et sociale se trouve amplifiée par des demandes multiples : aides ponctuelles, besoins d'information, d'orientation et/ou d'accompagnement social… Ce qui nécessite de la part des équipes une maîtrise des dispositifs de veille sanitaire et sociale.

En 2023, 143 personnes ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé en accueil de jour.

2. L'hébergement d'urgence : les prémices de l'accompagnement

Les missions de l'hébergement d'urgence répondent aux besoins des *« personnes sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale »*. Ainsi, il est proposé à ces hommes, souvent à la rue, un lieu à l'abri où ils peuvent manger, dormir et se laver. Le plus souvent, les demandes d'hébergement d'urgence sont effectuées auprès du 115, le numéro gratuit destiné à joindre le Samu social.

Le Centre d'hébergement d'urgence de la Passerelle compte 55 places, dont 25 places à disposition du 115. Nous travaillons en étroite collaboration avec le 115 afin de répondre aux demandes de mises à l'abri. Sur l'année 2023, l'ensemble des places a été pourvu : tous les jours, les 25 places étaient attribuées. Cependant, nous avons constaté des variables entre l'orientation via le 115 et la présence réelle des personnes.
Les 30 autres places de mise à l'abri correspondent aux places des personnes bénéficiant d'une prise en charge en HU stabilisé. Nous développons ce point plus amplement plus loin.

BIEN PLUS QU'UN HÉBERGEMENT

En dehors de sa mission de mise à l'abri, la Passerelle propose un accompagnement socio-éducatif aux personnes accueillies.

La diversité du public fait la richesse et la singularité de notre établissement. Que ce soit en accueil de jour ou en accueil de nuit, les professionnels rencontrent des personnes confrontées à des problématiques variées. Une évaluation sociale est donc élaborée pour répondre aux besoins et cibler les attentes. Face à un public aux parcours complexes, la mise en place d'un accompagnement efficient représente un véritable défi dont les leviers sont les suivants.

- ✓ *accueil et évaluation :* la première étape consiste à accueillir la personne de manière chaleureuse et respectueuse. Les professionnels évaluent ses besoins immédiats en termes d'hébergement, de sécurité, de santé et d'alimentation. Cette évaluation initiale permet de déterminer les actions à entreprendre en priorité.
- ✓ *écoute et création de liens :* les professionnels s'efforcent d'établir une relation de confiance avec la personne accueillie en lui offrant une écoute attentive et empathique.

Ils cherchent à comprendre son histoire, ses besoins, ses préoccupations et ses objectifs, tout en respectant son rythme et sa dignité.

- ✓ *élaboration d'un Plan d'accompagnement individualisé :* en collaboration avec la personne accueillie, les professionnels élaborent un PAI qui tient compte de ses besoins spécifiques, de ses ressources, de ses compétences et de ses objectifs. Ce plan peut inclure des mesures d'urgence (hébergement, alimentation, santé), mais aussi des actions à plus long terme visant la réinsertion sociale (recherche d'emploi, accès à la formation, suivi médical, accompagnement psychosocial).
- ✓ *mise en place d'actions concrètes :* les professionnels de la Passerelle mettent en œuvre les actions prévues dans le PAI en coordination avec des partenaires externes (services sociaux, structures de santé, associations…). Cela peut inclure l'orientation vers des services spécialisés, l'accompagnement dans les démarches administratives, l'accès à des activités sociales et culturelles, etc.
- ✓ *suivi et évaluation :* tout au long du processus d'accompagnement, les professionnels assurent un suivi régulier de la personne pour évaluer l'efficacité des actions entreprises, ajuster si nécessaire le PAI et fournir un soutien continu en cas de difficultés.
- ✓ *réinsertion et autonomisation :* l'objectif de l'accompagnement est de favoriser la réinsertion sociale et l'autonomisation de la personne. L'accompagnement de la Passerelle, souvent qualifié de première étape dans le processus d'insertion, permet à certaines personnes de se stabiliser dans leurs démarches. Les professionnels encouragent la prise d'initiatives, l'acquisition de compétences et la construction de projets, qu'ils soient liés à une recherche d'emploi, à la santé, à la pratique d'une activité sportive ou culturelle…

Ces étapes de l'accompagnement sont adaptées en fonction des besoins et des spécificités de chaque personne accueillie dans le respect de son parcours de vie.

De plus, l'équipe travaille quotidiennement avec différents partenaires pour accompagner au mieux les personnes, à savoir Le Mail, l'EMPPAS, l'ESSIP et LHSSM, grâce à des rencontres et à des permanences au sein de l'établissement.

Le partenariat avec ces associations a permis de renforcer nos actions ainsi que les prestations proposées par notre accueil de jour, favorisant la réinsertion des personnes prises en charge.

3. La halte de nuit : pouvoir se reposer à l'abri

Pour la 7e année consécutive, la halte de nuit a été maintenue et soutenue par l'Etat (DDETS).

Ce dispositif est ouvert du 1er novembre au 31 mars, 7 jours sur 7, de 22 heures à 7 heures du matin. L'équipe accueille et oriente les arrivants et leur propose une boisson chaude. Pour dormir, les personnes disposent d'un transat inclinable avec un drap et/ou une couverture,

ainsi que de douches, de W-C et de serviettes de toilette. Des produits d'hygiène sont distribués à la demande.

Après plusieurs années d'expérience, nous pouvons dire que la Halte de nuit (HDN) constitue :

- ✓ un dispositif indispensable pour des personnes très marginalisées refusant les prises en charge classiques en hébergement d'urgence, ce qui leur permet de faire des allers-retours entre la rue et la HDN ;
- ✓ un véritable levier pour des partenaires comme le Samu social et l'EMPPAS dans la gestion et les accompagnements des personnes au profil dit « complexe » ;
- ✓ une transition vers une stabilisation en accueil de jour et/ou en hébergement d'urgence, grâce à la fidélité relationnelle qui s'instaure peu à peu entre le public de la HDN et l'équipe de la Passerelle ;
- ✓ un soulagement pour les riverains, notamment grâce au désengorgement des « spots » comme la gare d'Amiens, où la présence du public marginalisé est permanente ;
- ✓ une solution pour la ville d'Amiens lorsque les températures sont négatives en période hivernale.

Nous relevons un taux d'occupation avec des variables :

- ✓ 40 % pendant les nuits dites « classiques » ;
- ✓ 98 % pendant les nuits dites « en tension », c'est-à-dire avec des températures très basses.

Un doublement de la fréquentation en 2023

Sur les six mois d'ouverture en 2023, 275 personnes ont pu bénéficier de ce dispositif pour un total de 1 042 nuitées, soit une moyenne de 6 personnes par nuit contre 3 personnes en 2022.

4. Moyens financiers

Les charges d'exploitation représentent environ 1 149 088 €, qui se répartissent ainsi :

- Frais de personnel : 61,9 %
- Achats/fluides : 5,8 %
- Services extérieurs/locations mobilières : 15 %
- Repas : 13,2 %
- Amortissements : 0,3 %
- Autres charges/taxes : 3,8 %

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

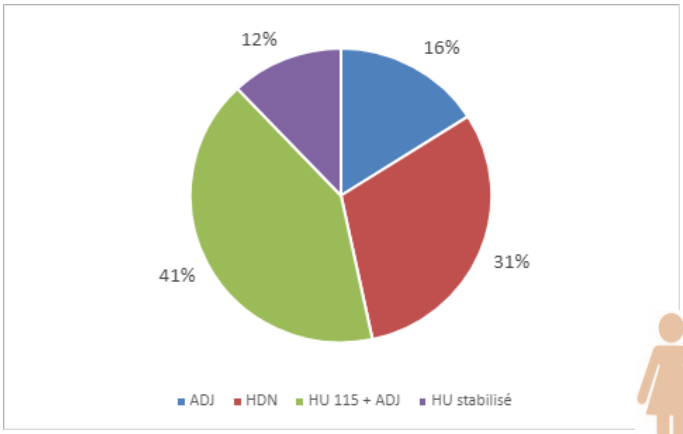
- Subventions publiques : 95 %
- Participation des personnes : 1 %
- Fonds propres de l'association et dons : 4 %

LES PERSONNES ACCUEILLIES EN 2023 :
UNE FREQUENTATION EN HAUSSE DE PLUS DE 20 %

1. Profil

En 2023, La Passerelle a accueilli 896 personnes[2] contre 711 personnes en 2022.
Ce chiffre correspond à l'ensemble des personnes qui se sont présentées au cours de l'année.

Répartition des personnes accueillies par dispositifs



108 hommes seuls en HU stabilisé, dont **28 en lien avec la justice**

370 hommes seuls en HU 115 puis accueil de jour

275 personnes en halte de nuit

143 personnes exclusivement en accueil de jour, dont 31 femmes

Les 896 personnes accueillies en 2023 se répartissent ainsi :

- ✓ 108 hommes seuls en HU stabilisé, dont 28 en lien avec la justice, contre 116 en 2022 ;
- ✓ 370 hommes seuls en HU 115 puis accueil de jour, contre 313 en 2022 ;
- ✓ 275 personnes en halte de nuit, contre 136 en 2022 ;
- ✓ 143 personnes exclusivement en accueil de jour, dont 31 femmes, contre 146 dont 27 femmes en 2022.

Par rapport aux données 2022, nous notons une nette augmentation (18,2 %) des hommes seuls en HU 115, ainsi qu'une augmentation de 102,2 % des personnes en halte de nuit.

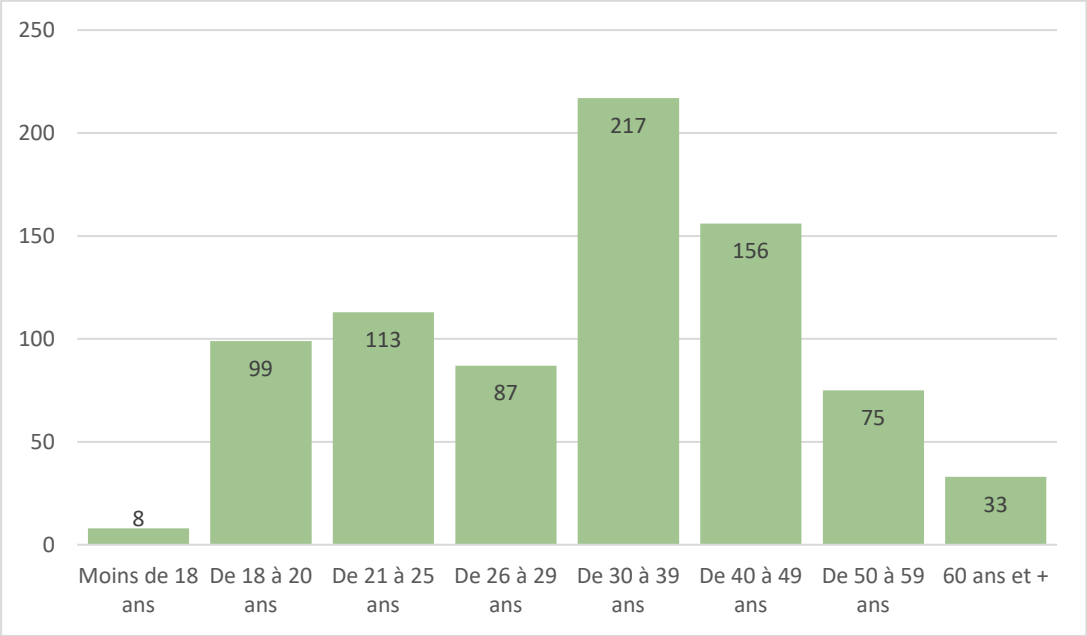
On peut noter une augmentation du nombre de personnes reçues en accueil de jour, notamment pour les raisons suivantes.

2. Personnes présentes au moins un jour dans l'établissement entre le 1er janvier et le 31 décembre 2023.

- ✓ une augmentation accrue des ménages sans solution d'hébergement à cause de l'impossibilité du maintien dans la journée des hommes et des femmes accueillis dans les autres centres d'hébergement d'urgence. Désormais, ces personnes doivent quitter leur lieu d'hébergement à 7 heures du matin et se rendre à la Passerelle pour bénéficier des prestations du seul accueil de jour existant à Amiens.
- ✓ une différence de profil entre les femmes reçues par la nouvelle structure d'accueil de jour Agena et celles qui fréquentent habituellement la Passerelle. Les femmes en situation précaire que nous connaissons n'accèdent pas forcément à ce nouveau service et continuent donc souvent à se rendre chez nous.

2. Moyenne d'âge : un ancrage d'une population jeune

Les personnes accueillies en 2023 (ADJ/HU et HDN)



En 2023, 788 personnes se sont présentées, soit au service d'accueil de jour, soit sur le dispositif de mise à l'abri ou la halte de nuit. La moyenne d'âge des personnes accueillies tous dispositifs confondus est de 35 ans (hors HU stabilisé), avec une augmentation de 33 % pour les 30-39 ans par rapport à l'année 2022.

Un constat s'impose en 2023. Nous notons, par rapport à l'année 2022, un ancrage de la présence des jeunes avec une part importante des 18-25 ans, soit une augmentation de :

- ✓ + 106,2 % des 18-20 ans ;
- ✓ + 36,1 % des 21-25 ans.

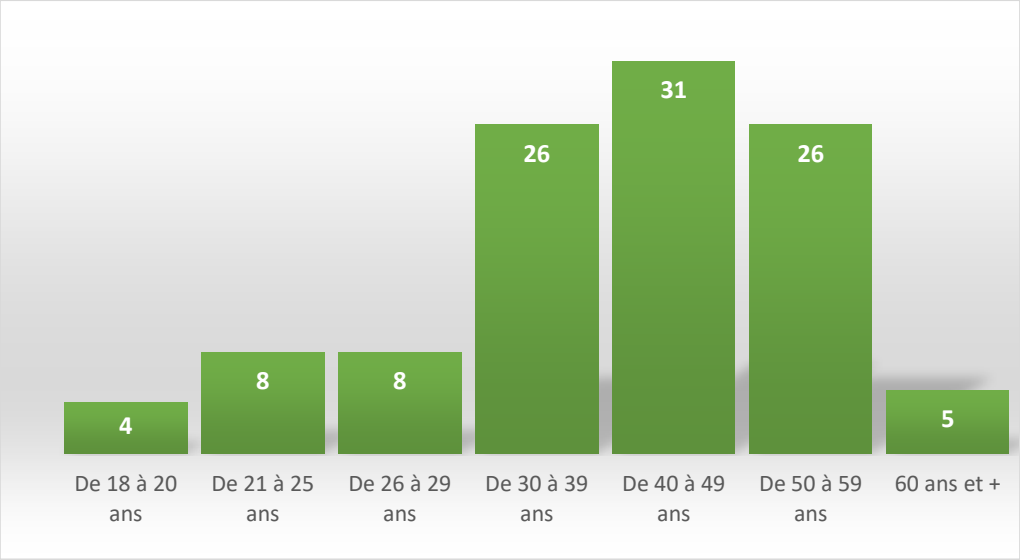
Ces chiffres interpellent et représentent plus que jamais un axe de réflexion pour nos équipes. Comme l'an dernier, il s'agit de jeunes :

- ✓ sortant des dispositifs de protection de l'enfance (MECS, famille d'accueil, fin du contrat jeune majeur) ;

- ✓ en rupture de liens familiaux et/ou de liens sociaux, en échec scolaire, …

Les personnes en HU stabilisé

Répartition par âges des personnes en HU stabilisé



En 2023, La Passerelle a suivi 108 hommes de 18 à 66 ans.

La moyenne d'âge des personnes hébergées en HU stabilisé s'élève à 41 ans, et la durée moyenne de leur séjour est de 2,9 mois. Au regard de l'année 2022, la moyenne d'âge est restée constante ; cependant, la durée de séjour a été plus importante, c'est-à-dire 5 mois. Nous pouvons dire que nous avons gagné en fluidité en termes de présence sur le dispositif de l'urgence sociale.

3. La prise en charge en HU stabilisé : un levier vers l'insertion

Il existe différents accès permettant de bénéficier d'une prise en charge en HU stabilisé :

- ✓ via le 115 (après avoir passé plusieurs nuits à la Passerelle grâce à un appel au 115, une personne peut formuler une demande de suivi) ;
- ✓ via l'évaluation d'un travailleur social (qui abordera la question du suivi en fonction de la situation) ;
- ✓ via le Service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP) ou l'ASECJA, association Yves Le Febvre ;
- ✓ via les partenaires de soins (Mail, ESSIP, LHSSM, EMPPAS…) ;
- ✓ via la Mission locale ou France Travail.

Bénéficier d'accompagnement en HU stabilisé au sein de la Passerelle passe nécessairement par une évaluation de la part des travailleurs sociaux présents. Cette évaluation peut être mise en place à la demande du bénéficiaire ou à l'initiative du travailleur social.
Ce suivi se fonde sur un contrat d'engagement réciproque de 2 mois, renouvelable en fonction de la situation et de l'avancée du projet. Cela nous permet de mieux structurer l'accompagnement socio-éducatif de la personne accueillie et de travailler autour de plusieurs notions :

- ✓ la temporalité ;
- ✓ l'engagement ;
- ✓ la souscription à un projet commun qu'il convient de respecter.

On remarque que le travail entamé sur l'accueil de jour aboutit pour certains à la verbalisation d'une demande d'aide plus soutenue et à la formalisation d'un suivi Passerelle. La contractualisation du suivi par la signature du contrat permet de mettre la personne au cœur de son projet d'accompagnement. Avant la signature, la lecture par le futur résident des différents points du contrat 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 donne du poids à l'accompagnement et, en apposant sa signature, le résident valide cet engagement. Le contrat de suivi, avec une date d'échéance, permet à la personne de s'inscrire dans une temporalité. 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.

Ce caractère plus solennel peut engendrer davantage d'investissement de la part des personnes qui souhaitent être accompagnées. Selon leur degré d'autonomie, certaines d'entre elles rédigent un écrit pour motiver leur demande de suivi. C'est un premier pas vers l'insertion : la personne manifeste un intérêt pour l'accompagnement qui lui sera proposé. En outre, l'équipe socio-éducative apporte un appui à ceux qui rencontreraient des difficultés à exprimer leurs souhaits. L'évaluation sociale effectuée lors de leur arrivée permet de cibler les potentiels de chacun.
Une fois arrivé à échéance, le contrat peut être renouvelé au cas où les démarches n'auraient pas encore abouti (orientation SIAO, logement de droit commun, entrée en cure…). Nous mettons alors l'accent sur l'importance d'être acteur de son projet et d'être investi dans son suivi.

Cependant, si la personne transgresse gravement le règlement, la 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 ou résidence sociale.

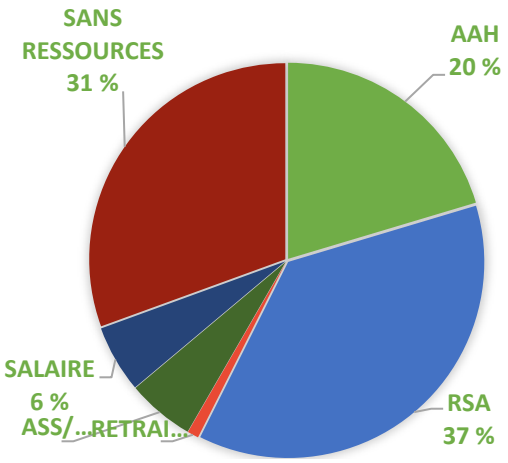
Après ce passage en HU stabilisé à la Passerelle, les personnes quittent parfois la structure pour l'un des établissements d'insertion cités ci-dessus, avec des mécanismes et des repères acquis grâce à l'accompagnement dont elles ont pu bénéficier (entretiens réguliers, droits fondamentaux à jour, tenue de la chambre…).

Il semble indispensable de préciser que les personnes sans abri font face à de nombreuses difficultés lorsqu'il s'agit de mettre en place un accompagnement social.

- ✓ *précarité matérielle :* la précarité matérielle, notamment le manque de logement, de nourriture, de vêtements et d'hygiène, constitue une difficulté majeure pour les personnes sans abri. Cette précarité peut compromettre leur santé physique et mentale et rendre difficile leur participation à des démarches d'accompagnement social.
- ✓ *traumatismes et problèmes de santé mentale :* de nombreuses personnes sans abri ont vécu des expériences traumatisantes telles que la violence, les abus, la perte de proches… Ces traumatismes peuvent entraîner des problèmes de santé mentale tels que le stress, la dépression, l'anxiété, qui compliquent leur accès à un accompagnement social.
- ✓ *isolement social :* l'isolement social est une réalité fréquente pour les personnes sans abri, qui peuvent se sentir exclues et marginalisées. Cet isolement rend difficile l'établissement de relations de confiance avec les professionnels chargés de leur accompagnement et donc la mise en place d'un suivi social efficace.
- ✓ *dépendances et addictions :* les personnes sont confrontées à des problèmes de dépendance et d'addiction, notamment à l'alcool, aux drogues ou aux médicaments. Ces dépendances entravent leur capacité à s'engager dans un suivi social et nécessitent souvent une prise en charge spécifique.
- ✓ *manque de confiance envers les services sociaux :* en raison d'expériences négatives passées ou de perceptions négatives à l'égard des services sociaux, certaines personnes se méfient des professionnels chargés de leur accompagnement, ce qui constitue un obstacle supplémentaire à la mise en place d'un accompagnement social efficace.

Ces difficultés soulignent l'importance d'une approche globale et individualisée dans la mise en place d'un accompagnement social, en tenant compte des besoins spécifiques, de l'histoire et des ressources de chacun.

Répartition des personnes en HU stabilisé par types de ressources



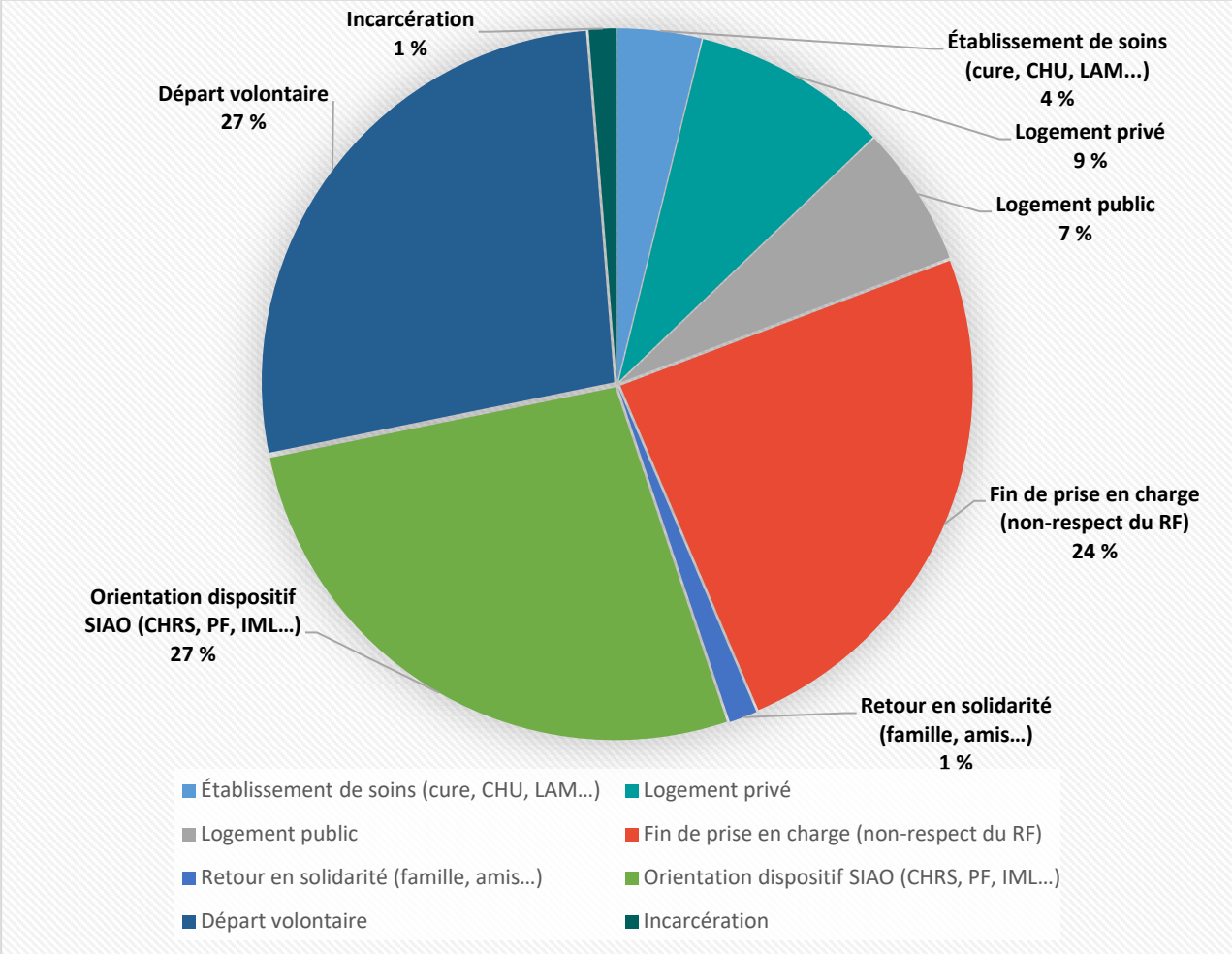
On note que les minima sociaux représentent une part importante des ressources perçues par les personnes accompagnées, avec une augmentation de 12 % en 2023 par rapport à l'année 2022. De même, nous avons une grande proportion de personnes sans ressources. Sur les 31 % de sans-ressources, 11 % sont des jeunes de 18 à 25 ans, non engagés dans des parcours d'emploi ou de formation. Des jeunes auprès de qui nous déployons des actions importantes avec le référent Mission locale afin qu'un projet se définisse. Courant 2023, la présence de 212 jeunes âgés de 18 à 25 ans sur nos dispositifs fait naître un véritable questionnement et nous amène à réfléchir sur de futures modalités d'accompagnement plus adaptées à leur parcours.
Cette année, une fois de plus, nous notons une baisse du nombre de personnes en emploi : elles représentent seulement 6 % de celles qui bénéficient d'un accompagnement en HU stabilisé. Cette diminution peut s'expliquer par un marché du travail fragilisé dans certains domaines d'activité. Souvent, les personnes travaillent dans la restauration, le nettoyage, le bâtiment, des secteurs en tension à cause de la crise.

Le diagnostic social effectué lors du début de la prise en charge met en avant les potentiels et les faiblesses des personnes. Connaître les différents partenaires de l'insertion est essentiel dans leur parcours. C'est pourquoi nous travaillons en étroite collaboration avec :

- ✓ la Mission locale ;
- ✓ l'Établissement pour l'insertion dans l'emploi (EPIDE) ;
- ✓ France Travail ;
- ✓ les entreprises d'insertion ;
- ✓ l'École de la deuxième chance (E2C) ;
- ✓ les agences d'intérim à vocation sociale…

Tout en tenant compte de la prise en charge en hébergement d'urgence, nous adaptons notre suivi à la personne exerçant une activité professionnelle afin qu'elle s'y maintienne. La valorisation, le soutien, l'écoute font partie intégrante de l'accompagnement social.

Répartition des personnes par types de sortie en 2023



En 2023, nous comptons 78 sorties.

Dès son admission en HU stabilisé, la personne sollicite le SIAO insertion afin de bénéficier d'une orientation vers un établissement d'insertion. On note que 27 % des personnes ont pu prétendre à une orientation vers un dispositif AHI courant 2023, contre 16 % en 2022.

Pour les personnes dont l'accompagnement est nécessaire à plus long terme, le passage par le CHRS reste la solution la plus adaptée. Nous soulignons encore notre difficulté croissante à trouver des solutions de sortie pour celles qui souffrent d'importantes addictions (principalement à l'alcool). Pour ces personnes, très souvent éloignées voire dans le refus des soins, il nous est difficile d'envisager une sortie, car le dispositif AHI ne paraît plus adapté. En effet, si la personne n'est pas stabilisée, les établissements répondent souvent

défavorablement. Face à ces refus, la durée du séjour de ce public, souvent marginalisé, s'allonge.

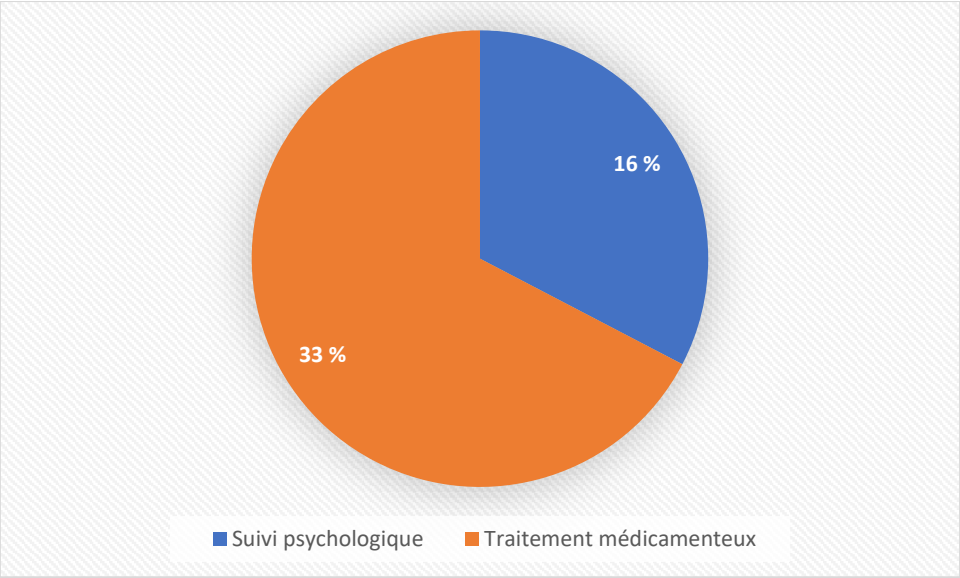
Notre accompagnement se définit alors par la réouverture des droits fondamentaux, le maintien des acquis (accompagnement pour l'hygiène corporelle et l'entretien de la chambre, accès aux soins somatiques…) et des mises sous protection plus nombreuses. Malgré le soutien des délégués à la protection, la perspective de sortie reste limitée.
Ainsi, nous nous posons la question de l'acceptation de l'addiction et de l'adhésion aux soins.

En résumé, le travail socio-éducatif mené par les travailleurs sociaux de la Passerelle se fonde sur un diagnostic partagé (avec d'autres partenaires tels que le soin, le SIAO, les délégués à la protection…) de la situation de la personne, qui reste actrice de son projet d'accompagnement. La mise en lumière des potentiels et des freins liés à l'insertion permet d'individualiser la prise en charge. L'adhésion au projet reste une donnée essentielle à l'insertion.

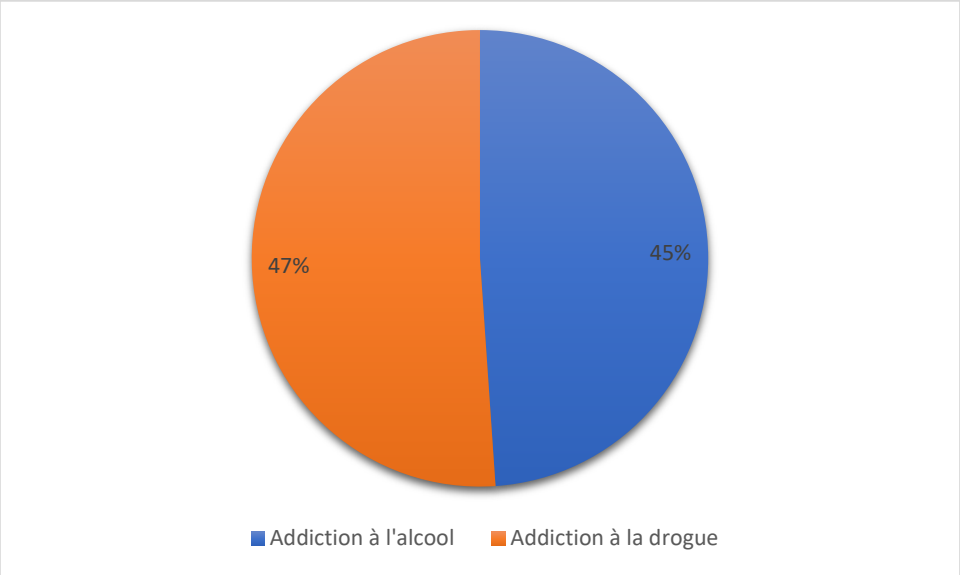
4. Les parcours de santé

La santé reste un axe important de nos accompagnements. Fragilisé par son parcours de vie – ruptures familiales, rue, incarcérations… –, notre public se préoccupe peu, voire pas du tout, de son état de santé.
Pour certains, la consommation massive de produits illicites apparaît comme un refuge. Il est important de déceler ces situations afin de pouvoir proposer des pistes de travail – et indispensable d'obtenir l'adhésion de la personne, car, tant que celle-ci se trouve dans une forme de déni, il est illusoire de tenter de progresser sur la question. Nous tentons alors de lui renvoyer ce principe de réalité sans la culpabiliser et avec bienveillance, afin de l'accompagner dans la phase d'acceptation de ses problématiques. Si cette étape n'est pas franchie, inutile de penser à faire un pas en avant.
En revanche, lorsque la question est clarifiée, nous pouvons entamer le cheminement de l'accès au soin dans l'espoir d'amener les personnes à prendre soin d'elles. Et, sur ce plan, notre longue expérience nous a appris que, sans le concours de nos partenaires, ces accompagnements étaient voués à l'échec.

Répartition des personnes en HU stabilisé bénéficiant d'un suivi psychologique ou d'un traitement médicamenteux



Répartition des personnes en HU stabilisé présentant une addiction à l'alcool ou à la drogue



Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) et Centre de prévention et d'examens de santé (CPES)

L'année 2023 a été marquée par une réflexion en profondeur et le souhait de mettre au cœur de nos préoccupations la santé du public précaire, qui subit de plein fouet la réalité du non-accès aux soins.

À l'initiative de la CPAM, plusieurs réunions de travail ont donné lieu à la nomination de référents opérationnels dans le cadre du partenariat entre la CPAM et les acteurs du territoire

amiénois, dont l'Îlot fait partie. Ce travail de proximité permet un parcours plus fluide et le déblocage des dossiers dits « complexes » auprès de l'administration concernée.
De plus, cette collaboration aboutit à une priorisation particulière, avec des créneaux dédiés et une attention bienveillante de la part des professionnels de santé, lorsque nous accompagnons nos usagers pour réaliser des bilans médicaux au niveau des CPES.
Afin de donner un aspect plus formel à ce partenariat, une convention a été signée entre l'Îlot et la CPAM.

Lits halte soins santé mobile (LHSSM)

En 2023, un nouveau dispositif d'accompagnement dans le parcours vers la santé a vu le jour au sein de L'Îlot, dans la métropole amiénoise. Il s'agit de permettre à des personnes éloignées du parcours de soins d'accéder à un suivi médical et social. Cela favorise une démarche d'engagement de ces personnes dans un processus de soins adaptés et de réintégration dans le tissu social.
Après une première évaluation médico-psycho-sociale effectuée par des membres de l'équipe pluridisciplinaire des Lits halte soins santé mobile, les premiers soins médicaux et paramédicaux sont dispensés, tandis que l'on coordonne un parcours de soins et d'accompagnement social personnalisé.
Au carrefour du sanitaire et du social, les Lits halte soins santé mobile donnent la possibilité aux personnes accueillies de prendre contact avec les structures sanitaires, sociales et médico-sociales, de se (ré)inscrire dans une démarche globale de prise en compte de leur santé et de leur bien-être. Pour la Passerelle, cela représente un levier supplémentaire dans l'accompagnement vers la santé. Courant 2023, trois évaluations et sensibilisations ont eu lieu auprès de nos usagers.

Unité sanitaire en milieu pénitentiaire (USMP)

Ce dispositif, qui propose la mise en place d'un accompagnement aux personnes sortant de détention, a une place centrale dans nos suivis quotidiens du public relevant de la psychiatrie.

Il est important de préciser que cette innovation dans l'accompagnement du public relevant de la justice a des objectifs définis et communs à nos deux services :

- ✓ poursuivre et maintenir un accompagnement sur le plan psychiatrique et psychologique des personnes sortant de détention, mais également mettre en place un relais avec les CMP pour une continuité dans les soins ;
- ✓ permettre de rencontrer des patients dans les nouveaux lieux d'accueil et avoir une relation de partenariat plus étroite avec les structures.

La finalité de ce projet post-carcéral s'inscrit avant tout dans la prévention des risques de récidive, car nous savons que la rupture thérapeutique est le talon d'Achille de l'accompagnement de ce public. Cette collaboration, de plus en plus étroite, est devenue un outil indispensable dans les parcours de vie des personnes accompagnées.

Équipe spécialisée de soins infirmiers précarité (ESSIP)

Cela fait quatre ans que nous travaillons en étroite collaboration avec cette équipe, qui intervient quotidiennement au sein de la structure. En prodiguant des soins à des adultes en situation de grande précarité, elle les aide à développer leur autonomie dans le domaine de la santé et favorise leur accès aux soins.

L'équipe de la Passerelle entretient des rapports réguliers avec cette équipe pour communiquer au mieux sur les situations des usagers. Notre mission de repérage des situations fragiles au regard de la santé et du soin est indispensable. En 2023, une centaine de personnes ont pu bénéficier d'un accompagnement de l'ESSIP.

Cette étroite collaboration confirme que la Passerelle reste un lieu incontournable dans les soins prodigués quotidiennement à un public extrêmement précaire.

Être exclu par la société et se retrouver dans une rupture ou une non-adhésion à l'égard du soin est une réalité sur notre territoire. Pour nos équipes, accompagner la personne dans sa double dimension physique et psychique n'est pas chose aisée. Aussi, pour nos deux services, il est indispensable de poursuivre cette collaboration afin d'accompagner avec justesse et empathie toute personne nécessitant notre présence.

En outre, nous poursuivons différents partenariats avec des intervenants spécialisés autour du thème de la santé.

Ainsi, nous avons pu mener différentes actions avec les partenaires de soins comme Le Mail, l'EMPPAS, les Centres médico-psychologiques (CMP) et Addictions France. Ces actions nous ont permis tout au long de l'année de développer un travail d'accompagnement afin d'engager des démarches de soin que nous soutenons, en répondant à leurs demandes, par un accompagnement socio-éducatif.

Dans le cadre de la convention avec Le Mail, qui fixe les modalités d'accueil des personnes ayant une problématique addictive, nous n'avons pas eu d'orientation courant 2023. Toutefois, la dépendance à l'alcool reste très présente au sein de l'établissement : il s'agit de personnes qui s'alcoolisent massivement, à tel point que nous devons mettre en place des mesures de protection et de surveillance. Nous faisons appel aux services de secours, ce qui représente

environ 255 appels par an, avec une prise en charge aux urgences du CHU et/ou à l'UAO de l'Établissement public de santé mentale de la Somme.

Par ailleurs, dans le cadre de nos accompagnements, nous collaborons étroitement avec des structures comme Addictions France pour les soins ambulatoires ou le SÉSAME lorsqu'il s'agit de cure en alcoologie. De plus, l'ouverture de Lits d'accueil médicalisés (LAM 80), sous la tutelle d'Addictions France, nous a permis d'effectuer quatre orientations abouties vers ce nouveau dispositif avec un savoir-faire sur les questions d'addiction. Pour les personnes dont les facultés sont altérées, une mise sous protection peut être envisagée. En lien avec le médecin expert, un travailleur social remplit le dossier. Nous pouvons également finaliser cette action par un accompagnement physique au tribunal (audience devant le juge des tutelles).

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.

5. Notre savoir-faire auprès du public justice : une collaboration affirmée

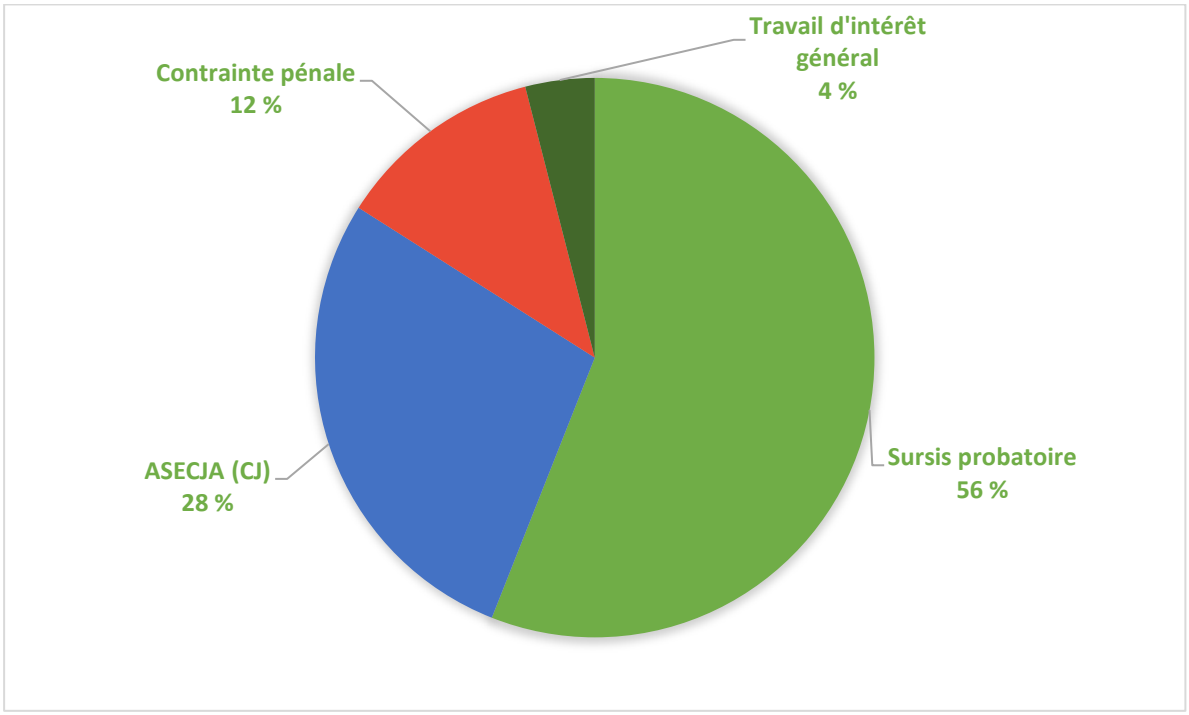
À la Passerelle, nous rencontrons de nombreuses personnes par le biais de l'accueil de jour. En dehors des bénéficiaires d'un accompagnement en HU stabilisé à la Passerelle, on constate que certaines personnes fréquentant notre accueil de jour ont un lien avec la justice. Malgré l'évaluation faite en début de parcours, certaines personnes n'abordent pas leur suivi judiciaire. Nous découvrons au fil des rencontres sur l'accueil de jour des parcours justice très morcelés. Nos actions s'orientent donc vers :

- ✓ une reprise de contact avec le service de probation en mileu ouvert ;
- ✓ une sensibilisation au respect de leurs obligations ;
- ✓ un respect des rendez-vous avec le conseiller d'insertion et de probation.

Nous abordons l'importance du respect de la mesure judiciaire dans son ensemble. Ainsi, nous saisissons l'opportunité de travailler d'autres axes tels que l'emploi, la formation, le logement, la régularisation des droits administratifs…

Ci-dessous, un graphique permet de visualiser la situation judiciaire des personnes accueillies en HU stabilisé à la Passerelle en 2023.

Situation judiciaire des personnes en HU stabilisé



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

Nous sommes sensibles à la qualité d'un accueil préparé en amont. Une procédure d'accueil permet à la personne de se sentir attendue. Qu'entendons-nous par « attendue » ? La préparation de la chambre, la désignation d'un référent, un entretien d'accueil. Cela permet à la personne d'être rassurée, de se sentir écoutée et de pouvoir « poser ses bagages ». Il y a là un ancrage dans la relation éducative mise en place, et la relation s'instaure ainsi dans des conditions dignes. Souvent, les personnes sortant de prison soulignent que les mois passés en détention les affaiblissent, qu'ils ressentent une perte de repères spatio-temporels plus ou moins importante selon la durée de l'incarcération. Savoir avant leur sortie où ils vont dormir les rassure. Soucieuse de ces différents paramètres, l'équipe de la Passerelle se mobilise pour 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 des potentiels des personnes. En effet, la détention fragilise et peut avoir un effet désocialisant. De nombreuses personnes sont soumises à leur sortie à des mesures judiciaires de type sursis probatoire ou suivi socio-judiciaire. Une connaissance de ces différentes mesures est nécessaire afin d'accompagner au mieux et de lutter ainsi contre la récidive. La mise en place d'un projet de réinsertion est déclinée progressivement, en sensibilisant les personnes sur leur suivi judicaire afin qu'elles puissent respecter au mieux leurs obligations.

L'obligation de soins est souvent mal perçue et subie. L'objectif de notre travail 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 et deviennent acteurs au lieu de subir les événements.

Service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP)

Le SPIP de la Somme reste un partenaire incontournable en ce qui concerne l'accueil des personnes ayant eu affaire à la justice. Cette proximité entre nos services et la fluidité dans les échanges permettent d'améliorer l'accompagnement de notre public, notamment lorsqu'il s'agit de l'accueillir dans les délais extrêmement courts.
Voici la situation des personnes orientées par le SPIP en vertu de notre convention pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2023, via les sorties dites « sèches ».

- ✓ 29 demandes ont été traitées par notre établissement lors de notre commission interne, qui statue une fois par semaine lors de la réunion d'équipe. Selon les demandes et les dates de sortie, il arrive que la commission se réunisse en dehors de ce temps. Sur les 29 demandes, nous avons émis 26 avis favorables et 3 avis défavorables.

- ✓ sur les 26 personnes qui ont reçu un avis favorable, 8 personnes se sont présentées à la Passerelle à leur sortie et ont bénéficié d'un accompagnement socio-éducatif (suivi Passerelle).
- ✓ sur les 18 autres personnes : 17 personnes ne se sont pas présentées ; 1 personne a pu bénéficier d'une orientation vers une structure du dispositif d'insertion (type CHRS).
- ✓ les 3 personnes qui ont reçu un avis défavorable sont des hommes ayant fréquenté l'établissement et qui y ont commis des actes répréhensibles. Il est à noter que notre réponse est défavorable quant à une prise en charge en hébergement en direct (suivi Passerelle) mais qu'une (ré)évaluation sur l'accueil de jour est possible : par ce biais, les personnes peuvent à nouveau prétendre à un accompagnement.

À partir des réponses positives apportées sur les fiches de liaison, le détenu peut avoir connaissance de l'endroit où il sera accueilli à sa libération dès lors que nous émettons un avis favorable. Il peut alors se projeter et aborder sa sortie avec plus d'apaisement. Le regard que porte la société sur les personnes sous main de justice est parfois pesant ; savoir qu'on a pu trouver une place quelque part, qu'on est attendu, peut engendrer un sentiment de réassurance. Cette projection permet de mieux appréhender le suivi Passerelle, de se poser pour faire le point sur sa situation et d'enclencher les démarches à réaliser. La personne peut ainsi davantage s'investir dans son suivi.

Convention Justice avec l'ASECJA (AYLF)

La collaboration se poursuit avec l'association Yves Le Febvre, précisément le service d'Action socio-éducative du champ judiciaire d'Amiens (ASECJA), dans le cadre de la convention « Éviction d'un conjoint violent ». L'association L'Îlot, par cette collaboration, apporte son soutien à la lutte contre les violences à l'égard des femmes.

Dans le cadre de notre convention relative à l'hébergement des auteurs de violences conjugales et intrafamiliales dans le département de la Somme, 6 hommes ont été accueillis en 2023.

Le Travail d'intérêt général à La Passerelle

La Passerelle est également une structure d'accueil pour ceux qui doivent effectuer des TIG. De ce fait, nous sommes en lien avec le pôle TIG du SPIP de la Somme, qui nous adresse des personnes dans ce cadre précis, afin d'étudier leur candidature.

En cette année 2023, un travailleur social a été nommé référent TIG et est devenu l'interlocuteur privilégié avec le pôle TIG. Cette nouvelle organisation de travail nous a permis de fluidifier l'accueil de ce public au sein de la Passerelle durant cette année. En 2023, nous avons pu accueillir 4 personnes sur les 6 orientées pour des TIG au sein de l'établissement.

Lorsque nous accueillons une personne en TIG au sein de l'établissement, cette dernière effectue des tâches ménagères, accompagnant les agents d'entretien dans le cadre de leur travail quotidien. Dès l'arrivée d'une personne en TIG au sein de la Passerelle , nous lui rappelons bien le cadre de sa prise en charge et le lien étroit que nous avons avec le pôle TIG. À noter que nous considérons ce public comme des personnes effectuant un travail indispensable et nécessaire dans la vie de l'établissement. Il est important pour nous de valoriser la personne et de la soutenir dans les tâches demandées.

Nous avons pu remarquer également qu'une majorité des personnes devant effectuer des TIG au sein de la Passerelle se trouvent dans des situations sociales précaires pouvant être similaires, par moments, à celle du public accueilli sur la structure. Cette proximité relative demande un travail d'encadrement de la part des travailleurs sociaux afin de soutenir et d'accompagner ces personnes.

6. Témoignages

« Ma solution, c'était l'alcool »

Nous vous proposons une tranche de vie mettant en lumière le parcours de Sacha, confronté à une problématique d'alcool, avec l'aide précieuse de l'équipe éducative pour surmonter cette épreuve.

Sacha, un homme dans la quarantaine, avait longtemps lutté contre une addiction à l'alcool qui avait un impact dévastateur sur sa vie quotidienne et ses relations. Décidé à prendre en charge sa santé et son bien-être, il s'est tourné vers notre équipe éducative pour obtenir de l'aide. Consciente de la complexité de sa situation, celle-ci a œuvré en étroite collaboration avec Sacha pour élaborer un plan personnalisé visant à traiter son addiction et a entamé un travail intensif sur sa consommation d'alcool. Pour ce faire, nous avons sollicité le soutien d'une association, ce relais s'avérant incontournable. Un professionnel s'exprime : *« En tant qu'éducateur, on construit un projet d'accompagnement global. Selon la problématique de la personne, il est nécessaire de faire appel aux partenaires spécialisés dans ces questions. Bien que nous ayons des connaissances en addictologie, notre savoir-faire a des limites ; il est important que la personne accompagnée s'inscrive dans un projet de soin avec une équipe médicale adaptée. Nous sommes dans une coordination pluri-partenariale. »*

Grâce à un soutien continu et à une approche globale, Sacha a progressivement repris le contrôle de sa vie et de ses choix. Un moment décisif de son parcours a été le désir de s'engager dans un projet de cure de désintoxication. Notre équipe éducative l'a accompagné à chaque étape du processus, fournissant un soutien tant émotionnel que logistique pour faciliter sa participation à cette cure.

Le travail acharné de Sacha et le dévouement de l'équipe ont porté leurs fruits lorsque la cure a été mise en place. Sacha témoigne : *« Vous savez, avant ma solution c'était l'alcool, encore et toujours de l'alcool… Je ne pouvais pas imaginer autre chose. Aujourd'hui, j'ai le sentiment d'avoir le courage de me sortir de cet engrenage. »*

« Le sport m'a sauvé »

Ici, un autre témoignage met en lumière le parcours de Richard, au passé judiciaire lourd, qui avait des relations complexes avec notre service mais a trouvé un nouvel espoir grâce à notre soutien, à un suivi attentif et, surtout, au sport.

Richard, un homme d'une quarantaine d'années, marqué par un passé judiciaire tumultueux ponctué d'épisodes de violence et de consommation de stupéfiants et d'alcool, était une figure

familière de notre service. Nos interactions avec lui étaient souvent tendues, reflétant les défis auxquels nous étions confrontés dans notre tentative de lui venir en aide. Après des années d'errance et d'isolement, il a de nouveau frappé à la porte de notre structure, cherchant peut-être un répit à sa solitude et à ses tourments. Malgré la complexité de nos relations passées, nous avons saisi cette opportunité pour lui montrer que nous étions là pour l'aider, qu'il pouvait compter sur nous à sa sortie de détention. Peu à peu, une lueur de confiance s'est installée entre Richard et notre équipe, et il a commencé à se montrer plus réceptif à notre soutien. Nous avons entamé un suivi attentif et intensif, mettant en place des démarches administratives laborieuses mais nécessaires pour dénouer les obstacles qui entravaient son chemin vers la réinsertion sociale. Grâce à son expérience professionnelle et à son désir de retrouver une stabilité, nous avons exploré de nouvelles opportunités pour Richard. En écho à son passage dans l'armée, nous avons élaboré un projet d'emploi axé sur ses compétences et ses acquis. Cependant, les démons de l'alcoolisme, qui avaient déjà affecté Richard par le passé, sont revenus le hanter. Grâce nos efforts pour l'accompagner vers un avenir meilleur, Richard a trouvé un refuge temporaire dans une pratique sportive intense, une tentative peut-être de fuir ses démons intérieurs. En effet, le travail mené par les professionnels pour l'inscrire à diverses activités lui a été bénéfique. L'exercice physique lui a permis de reprendre confiance en lui et de s'aérer l'esprit. Selon Richard : *« Avant, j'avais tellement d'colère que je voulais sauter sur le premier qui croisait mon regard. Puis j'ai commencé à faire du sport, et je m'suis rendu compte que ça ramène moins de problèmes de s'acharner sur les machines de salle de sport que sur des gens… Et puis là-bas les gens me regardent différemment, presque avec du respect. »*

Cette tranche de vie met en évidence les rebondissements du parcours d'un individu en quête de mieux-être, confronté à ses propres difficultés mais soutenu par une équipe déterminée à relever les défis et à lui offrir une seconde chance.

7. Les parcours vers l'emploi des personnes accueillies

Au sein du centre d'hébergement d'urgence, les professionnels travaillant au quotidien sont des acteurs essentiels dans la vie des personnes accueillies. Leur mission dépasse largement la simple fourniture d'un toit et de repas chauds ; ils s'efforcent également d'offrir un accompagnement complet et personnalisé à des individus dont le parcours est souvent complexe et morcelé. Face à des personnes ayant connu des expériences traumatiques, des ruptures familiales, des périodes d'errance ou encore des problématiques d'addiction, les professionnels du centre d'hébergement d'urgence se retrouvent confrontés à des défis multiples. Leur objectif est d'instaurer un climat de confiance et de bienveillance afin de permettre à ces personnes en situation de vulnérabilité de retrouver une certaine stabilité et de reconstruire progressivement leur vie.

Pour ce faire, les travailleurs sociaux de la Passerelle déploient des stratégies via quatre axes.

- ✓ *évaluation et reconnaissance des compétences :* il est important de réaliser une évaluation des compétences professionnelles et des intérêts de la personne, en mettant en valeur ses acquis malgré les difficultés rencontrées. Cela peut aider à identifier les domaines d'emploi potentiels et à renforcer la confiance en soi de la personne
- ✓ *sensibilisation aux opportunités d'emploi adaptées :* les professionnels sensibilisent la personne aux différentes possibilités d'emploi adaptées à sa situation. En tenant compte de ses compétences, de ses intérêts et des contraintes liées à ses addictions, ils explorent si nécessaire des secteurs d'emploi moins contraignants.
- ✓ *accompagnement dans la recherche d'emploi :* en lien avec la conseillère en insertion professionnelle de l'association, les professionnels peuvent apporter un soutien pratique à la personne dans sa recherche d'emploi, en l'invitant à participer à des séances de rédaction de CV, de préparation à des entretiens…
- ✓ *gestion des contraintes liées aux addictions :* il est essentiel de prendre en compte les contraintes liées aux addictions de la personne dans le processus d'emploi, en proposant des alternatives telles que les chantiers d'insertion, les jobs à la journée… Cela peut inclure des horaires de travail flexibles, un accompagnement dans la gestion du stress, une attention particulière aux problématiques addictives.

Voici une tranche de vie de Jean, qui fréquente notre établissement et a pu progresser grâce à un projet d'accompagnement axé sur les démarches administratives et l'emploi.

Jean, un homme d'une quarantaine d'années, avait connu des moments difficiles qui l'avaient amené à vivre dans la rue. Avec le temps, il a trouvé refuge dans notre centre d'hébergement d'urgence, où il a commencé à reconstruire sa vie. L'équipe du centre, consciente des difficultés

auxquelles Jean était confronté, a mis en place un projet d'accompagnement personnalisé mettant l'accent sur les démarches administratives essentielles pour accéder à ses droits fondamentaux. Grâce à un soutien attentif et à des ressources dédiées, Jean a pu régulariser sa situation administrative, obtenir une carte nationale d'identité et accéder à des services de santé et d'aide sociale.
Fort de son expérience passée dans le monde du travail, Jean a rapidement exprimé son désir de retrouver un emploi. L'équipe l'a soutenu dans sa recherche. Après une réinscription à France Travail et une orientation vers la conseillère en insertion professionnelle de l'association, il a bénéficié d'une aide pour élaborer un CV et rédiger une lettre de motivation. Jean témoigne : *« Heureusement que vous avez été là pour me soutenir dans la recherche d'un emploi, car, quand tu es à la rue, sans un toit, les patrons ne te prennent pas s'ils savent que tu dors dehors. »*

Cependant, le chemin vers la réinsertion sociale n'a pas été sans obstacles. Jean avait des antécédents judiciaires liés à des affaires de stupéfiants, ce qui compliquait sa recherche d'emploi. Malgré cela, il a persévéré avec détermination, en bénéficiant des encouragements constants de l'équipe du centre.

Finalement, Jean a décroché un emploi en tant qu'agent d'entretien. Ce nouveau départ lui a redonné confiance en lui et l'a motivé pour poursuivre ses projets. Aujourd'hui, Jean est reconnaissant envers le personnel de lui avoir donné les moyens de redémarrer sur des bases solides, l'emploi.

Cette tranche de vie illustre le parcours inspirant d'un individu qui, malgré les difficultés rencontrées, a su rebondir grâce à l'appui inébranlable et à l'accompagnement bienveillant d'une équipe engagée.

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

1. Vie de l'équipe

L'année 2023 nous a permis de nous inscrire davantage dans une continuité de décloisonnement et de travail de proximité avec l'ensemble des établissements amiénois de l'Îlot. La décision de la gouvernance de l'association de nommer un seul responsable d'établissement pour le CHU la Passerelle et le CHRS Thuillier afin de fluidifier encore plus la collaboration inter-établissements a créé un effet de spontanéité dans les échanges entre les salariés des deux structures. Cela a impulsé un dynamisme dans la mise en place de nouvelles actions et de nouveaux projets au profit du public accompagné. La participation des équipes aux différents ateliers à l'échelle associative s'est également poursuivie tout au long de l'année et a été la source d'un véritable cheminement collaboratif.
Enfin, il convient de souligner la participation des salariés au séminaire organisé par l'Îlot, événement important dans la vie de l'association qui a apporté un éclairage sur le cap des années à venir.

Les formations
Comme les années précédentes, l'Îlot a mis en place des actions de formation collective à destination de l'équipe socio-éducative : « Personnes sous main de justice », « Animation collective », « Savoir habiter », « Logement d'abord » (en partenariat avec la DDETS), « SSIAP1 », « Habilitation électrique »…. Ces actions de formation sont indispensables, à la fois pour une veille sociale permanente et pour une remise en question sur nos pratiques professionnelles, afin de replacer le curseur de nos accompagnements au bon endroit.

Les bénévoles, une volonté de faire ensemble, de créer du lien
L'Îlot est très attaché à la question du bénévolat, qui permet de décloisonner les univers et de changer les représentations de la société envers notre public. Le responsable bénévolat au sein de l'Îlot a œuvré dans une bonne proximité avec nos établissements et les acteurs du territoire amiénois et nous a permis de bénéficier d'une nouvelle recrue – notamment au niveau du CHRS Thuillier – qui semble être engagée et sensible à la question du partage des savoirs et des valeurs humaines.

Zoom sur les bénévoles de la Passerelle
En 2023, notre bénévole, Caroline, est restée fidèle au poste et a maintenu son action en intervenant tous les vendredis après-midi. Elle propose une pause-café aux personnes présentes. Les habitués de l'accueil de jour ont identifié ce temps propice à l'échange et à la détente.

Courant 2023, nous avons accueilli d'autres candidats qui se sont manifestés auprès de notre établissement. Ces rencontres n'ont pas abouti à des projets concrets, mais nous ne perdons pas espoir. Nous restons convaincus que la présence de personnes qui ne sont pas identifiées comme des salariés de l'association a un impact positif sur les relations avec notre public, qui ose, par moments, se livrer davantage et éprouve une réelle reconnaissance pour l'écoute que nos bénévoles lui accordent.

2. Vie de l'établissement

Tout au long de l'année, nous accueillons des personnes en situation de précarité dans de nombreux domaines. Dans ce contexte, on se donne souvent comme priorité, légitimement, de travailler avec eux sur l'accès au logement, à la santé, aux ressources…

La question de l'accès aux loisirs est généralement reléguée au second plan. Pourtant, elle nous apparaît comme un levier indispensable à l'évolution positive des situations difficiles auxquelles nous sommes confrontés. C'est à partir de ce constat qu'il nous est apparu essentiel de mettre en avant l'accès aux loisirs dans notre établissement. Dans cette optique, l'équipe encadrante a proposé plusieurs activités aux personnes accueillies : musique, sport, cuisine, sorties touristiques… Ces animations ont été pensées en observant les personnes fréquentant notre établissement et en échangeant avec eux, ce qui nous a permis de nous adapter aux besoins et aux envies de chacun.

Nous avons également pu nous associer à certains de nos partenaires (dans les domaines de l'addictologie, de la santé mentale, de l'accompagnement des majeurs…) qui proposaient des projets en lien avec leur spécialité : mois sans tabac, *dry january*… Cette collaboration s'inscrit dans la continuité de notre travail en partenariat.

Nous l'avons constaté : d'année en année, notre public a de moins en moins accès aux loisirs. Les structures d'accueil sont donc les lieux les plus adéquats pour promouvoir le développement de soi à travers différentes activités récréatives.

Zoom sur les activités et actions diverses

Course à pied « la Jules-Verne »

Dans le cadre d'un projet autour du sport, et plus particulièrement de la course à pied, des entraînements ont été proposés aux personnes fréquentant notre établissement. Ces séances leur ont permis de se mobiliser autour de la pratique régulière d'un sport avec pour objectif de participer aux 5 kilomètres de la Jules-Verne, course organisée tous les ans à Amiens en mai ou en juin.
La pratique régulière a permis aux participants d'observer la progression de leurs capacités, de reprendre le contrôle sur leur corps.
Le 11 juin 2023, lors de la compétition, ils ont pu s'inclure dans la foule des coureurs de tous âges, de tous niveaux et de toutes origines sociales. Le sport remet tout le monde sur un pied d'égalité.

Pratique du sport dans le cadre du mois sans tabac

Dans le cadre du mois sans tabac, le sport a fait l'objet d'une attention particulière en tant qu'outil aidant à réduire sa consommation.
À cette occasion ont été mises en place des journées sportives en partenariat avec l'association Le Mail. Tous les lundis du mois de novembre ont été consacrés à l'initiation à différents sports. Ces séances ont permis aux usagers de reprendre ou de découvrir un sport en y associant la notion de plaisir.
Des professionnels du Mail – infirmiers, travailleurs sociaux – étaient présents à chaque séance afin de sensibiliser les participants aux risques liés à la consommation de divers produits.

Médiation sportive
Il s'agit d'organiser de petits tournois de tennis de table au sein de l'établissement. Cet outil permet de canaliser les moments de tension ou d'inaction et de créer une ambiance ludique. Ce temps est organisé une fois par semaine avec, en complément de l'activité ping-pong, une initiation au renforcement musculaire. Cette activité rencontre un grand succès.

Football inter-établissements
Nous avons proposé plusieurs parties de football aux usagers de la Passerelle et de Thuillier. Ces rencontres ont permis de créer du lien entre les établissements, de développer un esprit d'équipe et de passer de bons moments.
Cette action encourage la cohésion et la notion d'appartenance à un collectif. Les différentes positions sur le terrain permettent également de faire prendre conscience à chacun de son importance dans l'évolution et la progression de l'équipe.

Atelier cuisine
Un atelier cuisine a été mis en place à destination des personnes ayant pour objectif d'accéder à un logement autonome. Le but est de travailler l'élaboration d'un menu, avec toutes les notions qui en découlent : budget, liste d'ingrédients, hygiène, équilibre alimentaire, anti-gaspillage.

Barbecue
Le projet barbecue a pour but de permettre aux personnes accueillies à la Passerelle de vivre, le temps d'une soirée, un moment chaleureux, en leur offrant un repas à caractère exceptionnel qui crée de la convivialité et du lien.
Notre public est sujet à de nombreuses problématiques qui l'exposent, entre autres, à de possibles ruptures sociales. En cohérence avec la logique d'accompagnement de l'établissement, un barbecue au sein de la structure a donné l'occasion aux usagers et à l'équipe éducative de se côtoyer dans un espace convivial.
Ce repas était destiné aux usagers qui fréquentent la Passerelle dans le cadre d'une prise en charge par le dispositif d'hébergement d'urgence stabilisé ou par le Samu social (115).

Nettoyage des parties communes extérieures

Une fois par semaine, un grand nettoyage des lieux extérieurs communs est impulsé par l'équipe. Cette opération sensibilise les usagers à la préservation de l'environnement et au tri des déchets.

Escape Home

Pendant une heure, les participants répondent à des énigmes autour du logement, le but étant d'acquérir de façon ludique – sur le principe de l'escape game – les bases de l'occupation d'un logement. Mise en place en partenariat avec l'UDAF et la SIP, cette action est organisée tous les ans.

Atelier peinture

Un groupe d'étudiants du centre de formation APRADIS a organisé, auprès des personnes accueillies dans notre établissement, plusieurs ateliers d'initiation à la peinture sur toile dans l'objectif d'exposer les œuvres réalisées lors d'un vernissage. Cet atelier a permis aux participants de laisser libre cours à leur imagination et surtout de mettre en valeur leurs réalisations.

Journée du refus de la misère

En lien avec l'église Saint-Honoré, nous participons à la Journée du refus de la misère. Les personnes qui le souhaitent réalisent des dessins, des peintures ou des textes pour s'exprimer sur le sujet. Cette année, les usagers ont réalisé une maison en carton, totalement pensée par eux et créée avec différents matériaux de décoration. Cette maison représentait un futur chez-soi, et nous avons observé une implication et une attention particulières dans sa création. Nous avons ressenti chez les créateurs une estime d'eux-mêmes et une grande fierté de l'exposer ensuite sur les stands, à la vue de tous.

Festival international du film d'Amiens

Comme chaque année, en partenariat avec la Maison de la culture d'Amiens, nous assistons à des projections de films dans le cadre du festival. Une présentation et une sensibilisation ont été faites, en amont, par l'équipe afin de susciter la motivation et l'envie de notre public.

Journée du patrimoine

Une sortie au musée de Picardie a été organisée par l'équipe. L'objectif était de promouvoir cette initiative nationale et de faire découvrir le patrimoine amiénois aux usagers.

Concert et graff

Dans le cadre de la fête de la Musique, un concert de rap a été organisé à la Passerelle. À cette occasion, une initiation au graffiti a été proposée aux résidents avec la réalisation d'un graff sur un support qui est exposé dans l'entrée de l'établissement.
Certains ont même pu prendre le micro et poser un texte sur une musique de leur choix, encadrés par un DJ professionnel.

La mer à boire…
Une journée à la plage a été organisée par l'équipe de la Passerelle. L'occasion pour les participants de s'évader le temps d'une journée et, pour certains, de voir la mer pour la première fois. Cette sortie est toujours vécue avec beaucoup d'émotion, et parfois comme un retour vers l'enfance…

Actions diverses de donateurs
Particuliers, associations, collectifs d'étudiants et entreprises – traiteur, IAE d'Amiens, CSC Étouvie, Scott Bader, Leroy Merlin – se sont joints à nous pour nous offrir des temps d'échanges conviviaux, notamment durant les fêtes de fin d'année : repas, concerts, cadeaux… Cette solidarité est très chère à nos yeux, et nous constatons une reconnaissance sincère de la part des personnes accompagnées.

3. Actions d'accompagnement

Le groupe d'analyse des pratiques
En 2023, nous déplorons 47 incidents. Ces événements indésirables sont le fait de personnes qui ont des difficultés à respecter le règlement de fonctionnement, qui sont intolérants à la frustration ou qui ont du mal à supporter la vie en collectivité.

C'est pourquoi, depuis plusieurs années, nous bénéficions chaque mois d'un temps avec des intervenants d'Epsilon Mélia afin d'évoquer et d'analyser les situations vécues. Cette séance est animée par une psychologue. À cette occasion, les membres de l'équipe s'expriment sur leurs expériences, ce qui permet d'avoir un éclairage sur les situations cliniques. Ainsi, des pistes de réflexion émergent pour mieux appréhender notre travail d'accompagnement. Au vu des cas complexes auxquels nous sommes confrontés, cet espace d'échange est primordial afin de libérer la parole.

L'accueil des stagiaires
La Passerelle est un lieu de formation aux métiers de l'intervention sociale et éducative. Grâce à l'accueil des stagiaires, l'établissement est reconnu par le centre de formation comme étant un site qualifiant. Des travailleurs sociaux interviennent également dans ce centre pour y mener des actions pédagogiques. En 2023, nous avons accueilli, sur plusieurs périodes, 18 stagiaires se formant à diverses fonctions — assistant de service social, éducateur spécialisé,

moniteur-éducateur, accompagnant éducatif et social, cadre intermédiaire, psychologue social — ainsi qu'une personne en parcours de découverte des métiers.

4. Démarche qualité et évaluation

L'évaluation interne et externe réalisée en 2014 a donné lieu à un Plan d'amélioration de la qualité dont nous avons fait un bilan en 2019 et qui se poursuit toujours. Malgré le contexte sanitaire de ces dernières années, nous essayons de maintenir le cap d'amélioration dans nos accompagnements et nos fonctionnements. Nous sommes conscients de l'utilité d'un renouveau permanent, et l'évolution de la réglementation sur les évaluations externes nous a amenés à relever d'autres défis et à commencer à constituer, dès la fin 2023, des groupes de travail pour réviser et mettre en conformité l'ensemble de nos outils. Avec l'arrivée d'un nouveau responsable qualité au sein de notre association, fin 2023, et le dynamisme impulsé par la directrice du Pôle hébergement, l'évaluation externe a pris une forme plus pertinente, et cela dès 2024

PERSPECTIVES 2024

Au cours de l'année 2024, nous allons poursuivre l'actualisation et le réajustement de nos différents outils de travail, afin de :

- ✓ nous inscrire dans la perspective et la mise place des leviers d'amélioration via le modèle d'évaluation externe adapté à l'hébergement d'urgence ;
- ✓ commencer la réécriture du projet d'établissement en lien avec une potentielle évolution de nos dispositifs ;
- ✓ poursuivre l'harmonisation de nos pratiques inter- et intra-établissements ;
- ✓ maintenir le cap du Plan d'amélioration de la qualité (PAQ) ;
- ✓ répondre aux exigences du Règlement général sur la protection des données (RGPD) grâce à la mise en place des process.

Pour conclure, comme nous l'avons précisé par le passé dans le cadre du plan stratégique de l'Îlot, une réflexion de la direction, des administrateurs, des salariés, des bénévoles a trouvé tout son sens dans nos projets de développement.

Afin de soutenir nos établissements existants, de les pérenniser et de développer des actions innovantes, plusieurs groupes de travail inter-établissements ont été constitués dès 2020 et ont continué la réflexion courant 2023 – d'autres ayant vu le jour cette même année. Ils ont abordé différents sujets :

- ✓ la stratégie d'organisation des établissements ;
- ✓ la mise en place d'un organisme de formation ;
- ✓ l'amélioration du parcours d'accès aux soins ;
- ✓ le développement des placements extérieurs ;
- ✓ l'évolution des différents outils RH ;
- ✓ la places des jeunes en errance sur nos dispositifs et la contuinité de leur accompagnement.

Notre équipe a été fortement associée à cette réflexion collégiale et a pu vivre une réelle synergie lors de ces échanges avec ses pairs.

En conclusion, nous souhaiterions rappeler que le secteur social s'inscrit dans une continuité, une dynamique d'évolution permanente. D'une part, il faut reconnaître que cela nécessite un déploiement d'énergie et une agilité constante de la part des équipes ; d'autre part, nous sommes conscients que cette évolution est indispensable à un accompagnement plus efficient. Se maintenir en état de veille sociale et cognitive, construire avec le reste de la société un

modèle social plus juste, flexible et adapté à notre public nous semble d'ailleurs être le devoir de tout citoyen et non uniquement celui des travailleurs sociaux.

L'année 2024 s'annonce riche et innovante dans les projets à venir et dans les rencontres humaines qu'ils généreront. Quoi de plus motivant ?

MERCI À NOS PARTENAIRES

La Passerelle compte de nombreux partenaires institutionnels et associatifs ; qu'ils soient ici remerciés.

Administrations de droit commun

- ✓ Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS) de la Somme – Préfecture de la Somme ;
- ✓ Caisse d'allocations familiales (CAF) de la Somme ;
- ✓ Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) de la Somme.

Service intégré d'accueil et d'orientation

- ✓ Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) Urgence et SIAO Insertion.

Justice

- ✓ Services pénitentiaires d'insertion et de probation ;
- ✓ Action socio-éducative du champ judiciaire d'Amiens, association Yves Le Febvre Justice ;
- ✓ Association Accompagnement, prévention, réflexion et médiation pour l'insertion sociale ;
- ✓ Association Le Mail (Action jeunes 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, Centre hospitalier universitaire d'Amiens, EPSM, services de secours ;
- ✓ Permanence d'accès aux soins de santé (PASS), le Service social du CHU ;
- ✓ Équipe mobile psychiatrique de prévention et d'accès aux soins (EMPASS), centres médico-psychologiques ;
- ✓ ESSIP ;
- ✓ Association Le Mail ;
- ✓ Addictions France ;
- ✓ CPAM de la Somme (Pôle CSS/ACS/AME).

Accès à l'emploi, à la formation

- ✓ France Travail
- ✓ Emploi 80 ;
- ✓ Maison de l'emploi et de la formation ;
- ✓ Missions locales ;
- ✓ 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'Étouvie ;
- ✓ La Briqueterie.

GLOSSAIRE

AAH	Allocation adulte handicapé
ACS	Aide à la complémentaire santé
ARS	Agence régionale de santé
ASECJA	Action socio-éducative du champ judicaire d'Amiens
ATS	Association tutélaire de la Somme
CAF	Caisse d'allocations familiales
CMP	Centre médico-psychologique
CSS	Complémentaire santé solidaire
CSAPA	Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie
DDETS	Direction départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
EHPAD	Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
EMPPAS	Équipe 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 (sursis probatoire)
SSJ	Suivi socio-judiciaire
UAO	Unité d'accueil et d'orientation
UDAF	Union départementale des associations familiales

L'ÎLOT

ENSEMBLE, CHOISIR
LA RÉINSERTION

Centre d'hébergement d'urgence L'Îlot la Passerelle

7 rue de Rouen
80 000 AMIENS
03 22 09 67 64
la-passerelle@ilot.asso.fr

www.ilot.asso.fr