

Fiche de CAPITALISATION

La passerelle

Association pour le Logement des Sans-Abri (ALSA)

La Passerelle, créée en 2021, est un dispositif social décliné sur deux territoires alsaciens : la ville de Mulhouse et le Sundgau.

Elle se présente comme un trait d'union entre les publics de la rue, isolés et/ou en situation de grande marginalité, et les dispositifs de droit commun. Elle prend appui sur une grande adaptabilité (temporelle, spatiale, relationnelle) pour accompagner vers l'accès aux droits et aux soins.

La présente capitalisation a pour objectif d'éclairer les modalités de mise en œuvre de la démarche d'aller-vers dans ce cadre d'intervention, ainsi que les freins et leviers rencontrés afin d'en tirer des apprentissages sur la pratique de l'aller-vers en promotion de la santé.



Capitalisation accompagnée par Julie PRIMERANO, Promotion Santé Grand Est. Avec le soutien financier de l'Agence régionale de santé Grand Est



**Promotion
Santé**
Grand Est

Carte d'identité de l'intervention

Intervention	« La passerelle » – Mulhouse et Sundgau
Porteur	Association pour le Logement des Sans-Abri (ALSA)
Thématiques	Précarité ; isolement ; accès aux droits et au soin ; lien social ; <i>empowerment</i>
Population cible	Les personnes de droit commun « à la rue et dans la rue » ou en logement très dégradé, de fortune (pôle Sundgau) ; éloignées des dispositifs, en situation de non-recours, sans accompagnement social.
Dates du projet	Depuis février 2021
Milieu d'intervention	Rue, espace public, squat, logement privé, etc.
Territoire concerné	Ville de Mulhouse – Sundgau
Principaux partenaires	<u>Mulhouse</u> : Maraudes, SPIP, CAARUD, association mandataire judiciaire, SIAO, Centre d'hébergement et accueil de jour (SURSO), CCAS, service de Psychiatrie, PASS Santé <u>Sundgau</u> : Collectivité Européenne d'Alsace, SPIP, association mandataire judiciaire, mairies, associations caritatives, citoyens, SIAO
Objectifs	• Renforcer l'accessibilité aux droits et aux soins des personnes en situation de précarité, isolées et en rupture • Renforcer la coordination entre les partenaires (sociaux, sanitaires, médico-sociaux...) locaux autour des situations complexes • Améliorer le pouvoir d'agir des personnes en situation de précarité, isolées et en rupture
Stratégies mobilisées	Aller-vers; accès à l'offre de droit commun ; <i>empowerment</i>
Contributeurs	 Maurine MALASSINE, travailleuse sociale, ALSA – Mulhouse, m.malassine@alsa68.org Auréli WILD, cheffe de service – Pôle Sundgau, ALSA, a.wild@alsa68.org

Accompagnatrice



Julie PRIMERANO, Chargée d'ingénierie et de projets en promotion de la santé,
j.primerano@promotion-sante-grandest.org
Promotion Santé Grand Est www.promotion-sante-grandest.org

Méthodologie

Fiche réalisée sur la base de deux entretiens individuels de capitalisation conduits en 2025 et de la lecture de documents relatifs au projet.

Présentation de l'intervention

Structure porteuse

Créée en 1971, l'association pour le Logement des Sans-Abri (ALSA), ex- Association d'Aide aux Sans-Abri (ASA), intervient auprès de personnes en situation de marginalité, sur les territoires de Mulhouse Alsace Agglomération et du Pays du Sundgau. Son activité se répartit aujourd'hui en plusieurs pôles : chantiers d'insertion, maisons relais, accompagnement social et hébergement (SASH), aller-vers et logement (SAVEL). La Passerelle est intégrée dans ce dernier pôle.

Chronologie

Constat issu de l'activité de l'association : les personnes à la rue manquent d'accompagnement social, et les orientations effectuées débouchent rarement sur des suites concrètes

- Portée de longue date par l'association, la maraude assure des missions de veille, de repérage et de création de lien auprès des personnes les plus marginalisées. Si l'accompagnement social ne faisait pas partie de ses missions, le lien de confiance établi avec ces publics conduisait toutefois les professionnels à soutenir certaines démarches (ouverture de droits, demandes SIAO¹, etc.) en-dehors des temps de maraude, sans cadre ni financement dédiés. La création de la Passerelle visait précisément à formaliser et reconnaître cet « accompagnement en zone grise », en proposant un espace intermédiaire permettant un suivi plus soutenu.

2020

Recrutement d'un nouveau chef de service - recherche de financement

- À partir de ce constat, un nouveau chef de service a engagé une recherche de financements afin de développer une réponse plus qualitative aux besoins des personnes à la rue.
 - ➔ Construction d'un projet en interne dans le cadre d'un appel à projets
 - ➔ Echanges avec une autre équipe du Grand Est
- Après deux ans de travail environ, des financements ont été obtenus pour intervenir sur les territoires de Mulhouse et du Sundgau. Ils ont couvert à la fois le fonctionnement du dispositif et l'acquisition d'un camping-car aménagé.

Création de la Passerelle

- Période post-covid : Retard dans la livraison du camping-car. Dans l'attente, les véhicules de service ont temporairement permis d'assurer les déplacements.

Réflexion collective & premiers ajustements

- Les premiers temps du projet ont été marqués par une période de réflexion collective en équipe élargie concernant son opérationnalisation et son identité (notamment la création d'un logo), en associant les publics concernés et en développant un travail de communication partenariale.
- L'équipe du Sundgau se saisit du dispositif sur son territoire, l'activité ayant été initialement assurée par les professionnels de l'équipe de Mulhouse sur les deux territoires. Cela a permis d'en aménager les modalités d'intervention relativement aux spécificités du territoire (plus rural et plus aisé que le pôle urbain de Mulhouse).

2021

¹ Le SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation, désigne la plateforme départementale de régulation du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile.

https://www.financement-logement-social.logement.gouv.fr/IMG/pdf/10_fiche_pratique-le_service_integre_d_accueil_et_d_orientation_siao_mai_2021_cle07a272.pdf

À noter concernant le financement : initialement conçu comme une expérimentation, le dispositif a été pérennisé à l'issue d'un premier bilan. Des demandes récurrentes de renforcement des moyens n'ont, à ce jour, pas abouti.

Fonctionnement

Public

La Passerelle s'adresse aux publics en situation de précarité, marginalisés, éloignés des dispositifs d'accompagnement (et méfiants vis-à-vis de ceux-ci), en situation de non-recours.

Principes du dispositif

La Passerelle est construite comme un **dispositif de relais** visant à faciliter l'accès des personnes en rupture aux dispositifs de droit commun. En s'appuyant sur une relation de confiance, les professionnelles privilégient l'orientation vers les partenaires, tout en assurant, lorsque cela s'avère nécessaire et en complémentarité de l'existant, un accompagnement direct afin d'éviter les ruptures de parcours.

Elle joue donc un rôle essentiel dans le maintien du **lien social** et s'inscrit dans une logique d'« **inclusion dans la cité** » : reconnaître les personnes à la rue, leur donner une place et préserver leur dignité. Cette mission est d'autant plus importante dans le Sundgau, où l'équipe constate un fort contexte de stigmatisation et de déni de la pauvreté. De façon générale, la Passerelle vise à **redonner confiance** aux personnes dans l'accompagnement social, dans les travailleurs sociaux, et en elles-mêmes.

Le dispositif intègre également une **dimension participative** et d'**empowerment** individuel et collectif. Les personnes accompagnées ont ainsi été associées au choix des emplacements de permanence (dans la mesure de l'acceptation par la mairie) et ont voté pour sélectionner le logo du dispositif.

Modalités d'intervention

Le dispositif Passerelle se décline en deux « sous-équipes » : l'une sur le territoire de Mulhouse, l'autre sur le Sundgau.

Mulhouse
Camping-car & maraude

- **Trois travailleuses sociales à mi-temps** sur le dispositif (1,5 Equivalent Temps Plein – ETP), toutes trois également à mi-temps sur un autre dispositif de l'association, « Le maintenant » (sous-location) et intervenant sur la maraude.
- **Intervention en binôme ou en équipe de 3.**
- Lorsque les travailleuses sociales référentes ne sont pas disponibles, un.e autre travailleur social de l'association peut être sollicité afin de maintenir la même configuration d'intervention.
- Intervention réalisée avec un **camping-car**, stationné à des points fixes **deux demi-journées par semaine** afin de proposer des permanences.
- **Une maraude spécifique Passerelle une demi-journée par semaine** (« Marelle »), en binôme. Elle vise prioritairement les personnes déjà rencontrées afin de favoriser la mise en place d'un accompagnement social. À mi-chemin entre la rencontre de rue et le suivi social formalisé, elle repose avant tout sur la création et le maintien du lien, dans un contexte où des demandes sont rarement exprimées. Elle complète la maraude de soirée réalisée en binôme travailleuse sociale/psychologue par un autre service de l'association.
- **Accompagnement physiques ponctuels à des rendez-vous.**

Sundgau
Interventions ponctuelles sur les lieux de vie des personnes signalées

- **Deux travailleuses sociales** mais s'agissant d'une petite équipe de 6 professionnels, chacun.e peut être amené ponctuellement à travailler sur le dispositif (les permanences organisées par le service ne sont pas fléchées « Passerelle » : les publics peuvent être vus par tous).
- Intervention réalisée **principalement en binôme**, surtout lorsque les personnes ne sont pas encore connues du service.
- **Intervention sans camping-car**, inadapté au contexte local (petits villages, étendue du territoire, situations d'isolement géographique...).
- **Intervention principalement sur signalement**, l'équipe ne réalisant pas de maraude régulière, et le levier des pairs étant peu mobilisable.
- De **l'aller-vers en logement** est également réalisé. Cela nécessite une approche différente : toquer régulièrement à la porte, dans l'espoir que la personne accepte progressivement d'entrer en relation.
- Intervention réalisée sur des **horaires de bureau, avec une possibilité d'adaptation ponctuelle**, y compris en soirée. Cette souplesse est rendue possible par le fait que les « heures Passerelle » ne soient pas séparées des autres missions.
- Réalisation d'**accompagnements individuels à des rendez-vous** (médicaux notamment). Ce besoin est d'autant plus important sur ce territoire où la mobilité est peu aisée. Ces accompagnements présentent un double intérêt : ils facilitent l'accès aux services et participent à la construction du lien de confiance.

- Rôle de **veille territoriale**. Cette veille porte à la fois sur l'évolution des situations individuelles et sur des enjeux structurels, comme le constat actuel d'une augmentation du nombre de personnes âgées dépourvues de référent social par exemple.



Exemple de situation accompagnée par la Passerelle – Mulhouse

Une personne a été rencontrée par l'équipe de la Passerelle il y a environ 18 mois. Ne se rendant pas aux permanences organisées dans le camping-car, le lien s'est construit exclusivement à travers les maraudes.

Près de six mois ont été nécessaires pour que des échanges véritables puissent s'engager et que l'idée d'un accompagnement, notamment en lien avec l'accès au logement, soit évoquée. À la suite d'un départ, un logement en sous-location géré par l'association a pu lui être attribué via le dispositif sur lequel l'équipe de la Passerelle intervient à mi-temps. Les clés sont disponibles, mais l'homme n'est pas encore prêt à investir ce logement : un travail d'accompagnement est nécessaire. Par ailleurs, son accès aux droits reste incomplet : il ne dispose toujours ni de carte bancaire, ni de carte nationale d'identité, ni du RSA.

Ces situations très complexes nécessitent une grande adaptabilité (temporelle, spatiale, relationnelle) que les dispositifs « classiques » ne sont souvent pas en mesure de proposer. La Passerelle constitue ainsi l'étape « tremplin » ou « relais » dans les parcours permettant de répondre à ces besoins spécifiques.

Partenaires principaux

Du fait de sa mission principale de relais, la Passerelle fonctionne avec de nombreux partenaires, à la fois pour le repérage et pour l'orientation des situations. Les « contacts partenaires » apparaissent ainsi comme l'une des principales activités du dispositif.

Porteur

Association pour le Logement des Sans-Abri (ALSA)

Financeurs

- Fondation pour le Logement des Défavorisés, ex-Fondation Abbé Pierre (**volet investissement : achat et aménagement du camping-car**)
- Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP) du Haut-Rhin (**volet fonctionnement**)

Partenaires – Mulhouse

Acteurs des champs du social, du judiciaire et du sanitaire :

- Maraudes,
- S.UR.SO (Service d'Urgence Sociale),
- SIAO,
- Centre d'hébergement et accueil de jour,
- Service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP),
- Centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogues (CAARUD), **qui intervient ponctuellement sur le camping-car**,
- Mandataires judiciaires,
- Centre communal d'action social (CCAS),
- Service de Psychiatrie,
- Permanence d'accès aux soins de santé (PASS)

Partenaires – Sundgau

- Mairies,
- Collectivité Européenne d'Alsace (CEA),
- SIAO (porté par l'association),
- Assistantes sociales de l'hôpital (**repérage**), etc.

La proximité géographique avec la CEA, le Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA), la Mission locale et France Travail facilite ce travail partenarial et l'orientation des publics. En revanche, le territoire compte peu d'associations, ce qui limite la diversité des relais.

Ajustements

À l'origine, l'équipe était composée d'une travailleuse sociale à temps plein et de deux autres en « quart temps » (2 x 0,25 ETP). Pendant quelques mois, le dispositif a bénéficié d'un renfort, pour atteindre l'équivalent de deux ETP : une travailleuse sociale à temps plein et quatre en 0,25, grâce à un financement supplémentaire de la Ville de Mulhouse destiné aux missions de domiciliation.

Par la suite, ce 0,5 ETP a été réorienté vers le Sundgau, permettant à l'été 2021 de développer l'action sur ce territoire rural sous la forme d'une véritable antenne autonome, et non plus d'un simple appui ponctuel assuré par les professionnelles de Mulhouse. Cette évolution a marqué une étape importante, l'intervention étant lourde et chronophage pour l'équipe mulhousienne et trop contraignante dans les horaires proposés aux personnes (manque de flexibilité).

Par ailleurs, cette organisation plaçait une forte charge sur l'unique professionnelle à temps plein, le dispositif exigeant à la fois un lien soutenu avec les personnes et une présence importante sur le terrain. C'est pourquoi le dispositif a évolué, sur l'antenne de Mulhouse, vers une répartition en trois mi-temps, permettant une charge plus équilibrée de travail et un investissement plus fort.

Objectifs (PS)

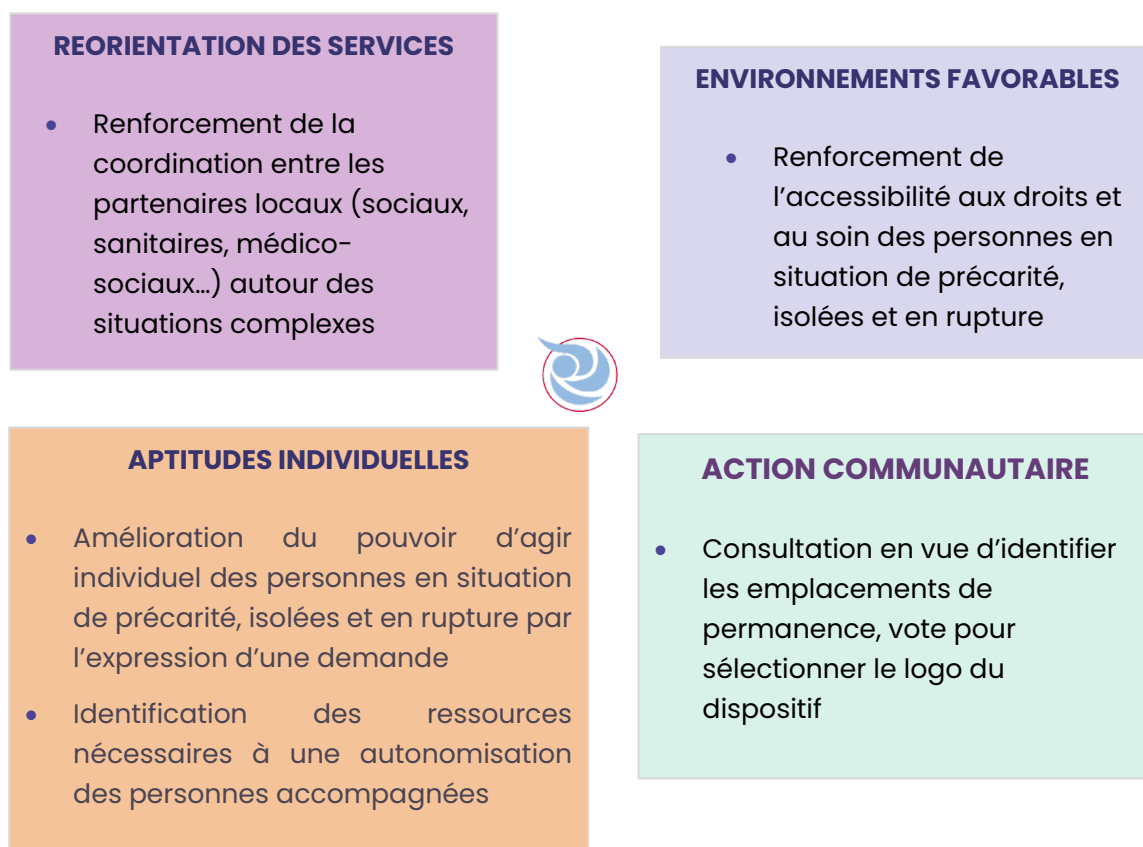
Objectif général – stratégique

Renforcer le recours aux droits et aux soins des personnes en situation de précarité, isolées et en rupture sur les territoires de Mulhouse et du Sundgau

Objectifs spécifiques

- Renforcer l'accessibilité aux droits et aux soins des personnes en situation de précarité, isolées et en rupture
- Renforcer la coordination entre les partenaires (sociaux, sanitaires, médico-sociaux...) locaux autour des situations complexes
- Améliorer le pouvoir d'agir des personnes en situation de précarité, isolées et en rupture

Quels liens avec la promotion de la santé ?



Les mécaniques de l'aller-vers

Les leviers de l'aller-vers

Articuler l'action à l'offre du territoire

La Passerelle se positionne en tant que **relais** : elle doit permettre aux autres dispositifs d'accueillir les publics en rupture. Elle vise à poser les bases solides d'un accompagnement en créant un lien de confiance durable. Les professionnelles du dispositif travaillent ce lien, orientent en première intention, et accompagnent parfois aussi elles-mêmes sur certains aspects – toujours « à défaut », en non-subsidiarité. L'un des enjeux centraux de l'aller-vers est de ne pas se substituer aux institutions, afin de ne pas invisibiliser les besoins des personnes ni de les rendre dépendantes d'interventions alternatives (Ligi, Pian & Hoyez, 2018).



« En fait, tout est à défaut, c'est à dire que on fait de la domiciliation si on ne trouve pas de solution ailleurs, on fait de l'accompagnement social si on ne trouve pas de solution ailleurs mais c'est censé vraiment être un endroit qui fait le lien entre le monde de la rue et tous les dispositifs qui existent. Donc nous, on n'est pas censé être en charge. Enfin voilà, on est plus censé faire du relais, donc on ne va pas proposer directement les mêmes prestations qu'un accueil de jour. »,

Maurine, Travailleuse sociale, Mulhouse

Par exemple, à Mulhouse, les orientations vers l'accueil de jour S.UR.SO (Service d'Urgence Sociale) sont fréquentes, mais si une personne n'y va pas tout en maintenant un lien avec la Passerelle, c'est finalement cette dernière qui prend en charge son suivi. Du fait de ce travail étroit entre les deux dispositifs, un **outil spécifique à ce partenariat** a été développé par l'accueil de jour : une liste de personnes, assortie d'un code couleur distinct pour celles orientées par la Passerelle, permet de prioriser leur accompagnement, ces situations étant souvent complexes et ces personnes marginalisées « difficiles à capter ». Une première analyse des besoins et objectifs (pré-diagnostic) accompagne généralement les orientations de la Passerelle. À l'inverse, l'accueil de jour peut solliciter la Passerelle lorsque des personnes de leur file active sont perdues de vue. Des **réunions trimestrielles** permettent de faire le point sur les situations. Ce partenariat se construit sans sentiment de concurrence dans les missions, dans un contexte de forte charge de travail.

Sur ce territoire, les partenaires associatifs peuvent également, avec l'accord des personnes, venir les rencontrer directement sur le camping-car lorsqu'ils n'arrivent pas à établir le contact par eux-mêmes. Ce fonctionnement s'apparente à une forme de « bureau partagé » à l'échelle locale, même s'il est peu sollicité. Tel qu'il est pensé, cet outil permet ainsi de soutenir le partenariat local autour des publics à la rue et de prévenir le sentiment de mise en concurrence entre dispositifs.

En revanche, dans le Sundgau, les échanges avec les partenaires se font majoritairement de manière informelle, par téléphone ou par mail. Aucun outil spécifique de repérage ou de suivi des situations n'a été élaboré pour structurer les signalements.

Par ailleurs, la Passerelle assure aussi un **accompagnement durant les délais souvent longs d'accès aux droits**, afin d'éviter les ruptures de parcours. Il revêt ainsi une dimension préventive (anticiper l'aggravation des situations) et peut présenter, pour les financeurs, un intérêt de prévention des nuisances (sentiment d'insécurité des riverains, etc.).



« La Passerelle, ça nous permet d'accompagner les personnes qu'on peut perdre dans le parcours en fait, tous les gens qui pourraient partir entre la demande SIAO et le temps qu'il y a un hébergement, la Passerelle nous permet une continuité en fait, dans le lien, et puis même de commencer un travail avant en les orientant ou en faisant valoir leurs droits, toutes ces choses-là. »

Aurélie, Cheffe de service, Sundgau

Enfin, ce travail de relais, fortement partenarial, permet à l'équipe de réaliser une **mission de veille** concernant les dysfonctionnements locaux.



« Je pense qu'on est aussi un endroit où on peut remarquer un peu toutes les failles malheureusement du système, là où ça bloque, vu qu'on est censé rediriger on voit là où ça marche plus ou moins bien et du coup là où y a du manque de soignants, on le remarque directement, là où il y a des manques de travailleurs sociaux on le remarque aussi, et du coup, ça rend un petit peu visible toutes les failles. Enfin, là où il y a les manques de moyens, quoi. »

Maurine, Travailleuse sociale, Mulhouse

Définir le cadre de l'intervention

La mise en place du dispositif a nécessité une réflexion collective autour de la démarche d'aller-vers, menée au sein de l'équipe élargie et, sur certains points, avec les publics concernés. Plusieurs questions se sont posées :

- À quel moment intervenir dans la rue ?
- Quels outils de travail privilégier ?
- Comment aménager le camping-car ?
- Où l'installer pour les permanences ?

Pour répondre à cette dernière interrogation, une **phase d'exploration** a permis d'identifier des emplacements pertinents et de recueillir l'avis des personnes concernées. Une négociation avec la commune a ensuite été nécessaire, celle-ci ayant refusé le premier lieu proposé, jugé sans doute « trop visible ».

Travailler en coréférence pour sécuriser l'accompagnement

Les professionnelles travaillent en **co-référence**, ce qui implique une grande rigueur dans la traçabilité des actions menées afin de garantir que chaque membre de l'équipe dispose du même niveau d'information.



Le suivi en co-référence est une modalité d'accompagnement qui sort de la logique « une personne = un référent ». Il permet de croiser les regards sur les situations et de proposer un cadre d'accompagnement plus ouvert.

L'intervention en équipe de trois permet également une **auto-régulation** et évite que l'accompagnement glisse vers un suivi social complet, ce qui n'est pas l'objectif du dispositif. Le collectif joue un rôle protecteur, particulièrement dans ces missions complexes, où la posture demandée est spécifique.

Former et acculturer les professionnel-le-s à la démarche d'aller vers

Sur le territoire, la démarche d'aller-vers est relativement connue des partenaires, mais elle souffre encore d'un **déficit de reconnaissance et d'une faible place dans les formations initiales**. Cela entretient des représentations marquées par la culture du « rendez-vous au bureau à heure fixe » (encore prégnante dans la formation des assistants sociaux) ou par une approche centrée sur l'institution/le foyer (plus courante chez les éducateurs spécialisés).

Pour dépasser ces freins, l'accueil de stagiaires et des nouveaux arrivants dans l'association au sein du dispositif constitue un **travail d'acculturation** à cette pratique, visant à déconstruire les a priori sur celle-ci. L'aller-vers est ainsi présenté non pas comme une démarche marginale, mais comme un **outil supplémentaire** à disposition du travailleur social. Ce processus d'acculturation est renforcé par des interventions de l'équipe lors d'évènements interprofessionnels (par exemple, une journée d'échanges coorganisée par l'ALSA et l'Ecole Supérieure de Praxis Sociale consacrée aux « nouvelles modalités d'accompagnement ») et par la participation à cette démarche de capitalisation.

Plusieurs dimensions apparaissent nécessaires dans cet apprentissage :

- **Le travail de la posture professionnelle** : faire comprendre qu'un simple échange informel constitue déjà du travail social, et que le cadre relationnel doit être réfléchi (posture corporelle, gestion des silences...). L'appropriation de cette posture demande du temps, les repères étant parfois flous au départ.
- **Les conditions de travail spécifiques** : intervenir à l'extérieur, par tous les temps, peut modifier les pratiques, ou susciter de l'inconfort ;
- **Le rôle de l'équipe** : la coréférence implique un haut niveau de communication et de coopération afin de garantir la continuité et la cohérence de l'accompagnement.



« C'est de se mettre à la même hauteur, donc ça veut dire que s'il y a quelqu'un qui fait la manche par terre, c'est de s'asseoir avec lui et pas d'être au-dessus de lui, de le regarder dans les yeux, des petites choses comme ça, pour essayer de lui faire ressentir qu'il est comme nous et du coup de ne pas être dans une posture de travailleur social qui serait surplombante ou quelque chose comme ça et d'être beaucoup dans de l'écoute, d'avoir quelques petites phrases de relance, mais d'être dans de l'écoute active et de le laisser parler et de laisser le temps, enfin, je pense que l'aller-vers et laisser le temps, ça va vraiment ensemble et des fois ça va juste d'être posé à côté et de laisser vraiment des espaces de vide pour que la personne puisse parler quand elle en a envie ou si elle n'a pas envie de parler, c'est de juste être présente avec elle, c'est d'être présente aussi dans sa temporalité, dans l'instant et sans faire quelque chose en particulier. Donc il y a aussi ce truc de pas vouloir être dans l'action tout le temps et de laisser le temps au temps, de laisser la relation se construire petit à petit. »

Maurine, Travailleuse sociale, Mulhouse

Par ailleurs, chaque professionnelle de l'équipe a été formée à l'aller-vers dans le cadre de son parcours professionnel. Une **formation interne** spécifique est actuellement en réflexion. Les
Fiche de capitalisation – La Passerelle – Promotion Santé Grand Est

professionnelles sont également formées à l'entretien motivationnel ainsi qu'aux Premiers Secours en Santé Mentale (PSSM).

Des **échanges de pratiques** complètent ces apprentissages : en 2024, une rencontre a été organisée avec le Samu social de Lille (équipe Passerelle et Logement d'abord²), et une immersion à Lyon est envisagée pour poursuivre cette dynamique d'échanges avec d'autres contextes territoriaux. L'équipe est également en contact avec un service de prévention spécialisée de Strasbourg, intéressé par la mise en place d'un camion aménagé, pour partager retours d'expérience et conseils.

L'expérience du dispositif montre ainsi l'importance de :

- Recruter une équipe à l'aise avec la posture d'aller-vers et les conditions de travail que cela implique (extérieur, temporalité fluctuante, forte adaptabilité).
- Accompagner cet apprentissage via des formations théoriques mais aussi par l'immersion sur le terrain et l'échange de pratiques avec d'autres structures expérimentées.

Assurer la visibilité et la lisibilité du dispositif

Il est particulièrement important, pour un dispositif reposant sur une démarche d'aller-vers, d'être bien identifié par les acteurs du territoire. Assurer sa visibilité, en particulier en milieu rural où les acteurs sont moins nombreux et parfois plus réticents, est indispensable. Lors de sa mise en place, l'équipe de la Passerelle a donc réalisé un important travail de présentation de ses missions, notamment auprès du 115 et de l'accueil de jour à Mulhouse, ainsi qu'auprès des maires dans le Sundgau.

L'identification par les publics constitue également un enjeu central. Elle repose sur plusieurs éléments :

- Le **port de vêtements reconnaissables** (veste colorée) ;
- La **régularité des créneaux d'intervention*** ;
- La présentation systématique de soi comme travailleuse sociale d'une association d'accompagnement des personnes sans-abri.



La vie à la rue est marquée par une **routine « socio-spatiale »** individuelle et collective qui s'articule notamment aux horaires des dispositifs d'accompagnement : distribution alimentaire, appel au 115, accès à l'hébergement d'urgence, ouverture de l'accueil de jour, etc. (Besozzi, 2021). La régularité des créneaux d'intervention facilite l'intégration dans cette routine.

Toutefois, les structures ne répondent pas toutes à cet enjeu de la même manière. Certaines font le choix de ne pas porter de vêtements identifiants ou de floquer les véhicules afin de limiter les risques de stigmatisation et de ne pas entraver l'entrée en relation par une présence perçue comme trop institutionnelle (PSGE, à paraître).

² <https://www.info.gouv.fr/organisation/delegation-interministerielle-a-l-hebergement-et-a-l-acces-au-logement/la-strategie-logement-dabord-ses-resultats>

L'enjeu pour la Passerelle est donc d'**être visible mais aussi lisible** pour les publics. Une attention est ainsi portée au fait de **ne pas être assimilée à d'autres dispositifs**. Par exemple, proposer un espace convivial tout en se distinguant d'un café social en mettant en avant sa spécificité centrée sur le travail social : définir les bornes, donner à voir la spécificité du dispositif sans confusion avec d'autres dispositifs similaires reste un travail peu aisé. Cette différenciation est particulièrement importante à Mulhouse, où la Passerelle doit être distinguée de la maraude de soirée (binôme travailleuse sociale/psychologue), notamment parce que les professionnelles interviennent dans les deux contextes.



« Maintenant, ils commencent à percevoir, enfin ceux qui nous connaissent bien, ils savent que le lundi après-midi c'est pas la maraude, ils savent que c'est la passerelle, du coup ils disent, "Ah là c'est la passerelle, vous faites du travail social" et ça, c'est à force d'être là et de ne pas s'arrêter – enfin, des fois on les salue juste et on dit "non là on n'est pas en maraude mais la maraude passe ce soir si vous voulez un café, là on vient pour ceux qui ont besoin de travailler, faire du travail social" et du coup ça rentre aussi dans leurs habitudes. Ils nous repèrent parce qu'ils nous connaissent et qu'on a les vêtements pour se rendre visibles et pour ceux qui ne veulent pas nous voir, ça leur permet de partir et les autres qu'ils puissent nous repérer s'ils ont des questions, s'ils ont besoin d'aide. »

Maurine, Travailleuse sociale, Mulhouse

Par ailleurs, l'approche de la Passerelle, centrée sur la création de lien et l'accompagnement social, favorise des interactions plus apaisées que celles liées aux maraudes alimentaires ou vestimentaires, souvent marquées par des tensions autour de l'accès aux biens (récupération de denrées et de matériel, parfois accès à une place au 115) et de la gestion du don.

S'adapter aux temporalités et aux besoins des personnes accompagnées

La Passerelle repose sur des **temporalités longues**. La création du lien est un principe fondamental qui nécessite beaucoup de temps. En effet, cette approche implique de connaître progressivement les habitudes de vie des personnes et de rester disponibles pour les rencontrer lorsque celles-ci sont accessibles, sans imposer un cadre rigide.



« L'aller vers c'est aussi prendre en compte la temporalité. Enfin, je pense qu'on peut faire de l'aller vers même en faisant du travail social plus classique, sans avoir le camping-car et cetera. Mais c'est aller les chercher là où ils sont, respecter leurs temporalités, connaître leurs habitudes, savoir où les chercher et se dire qu'un rendez-vous pour faire des papiers, on peut très bien le faire soit dans un bureau s'ils sont motivés et qu'ils se sentent bien dans le bureau, mais aussi là où ils font la manche, peu importe le lieu du rendez-vous, c'est comme ça que nous on voit l'aller-vers. Et puis ça va être d'adapter les outils, si c'est sur le moment qu'il est motivé à faire quelque chose ou à signer un papier mais qu'on n'a pas le beau document, ben on le fait sur papier feuille libre et puis on reprend, enfin voilà, c'est d'être créatif et d'essayer d'imaginer dans l'instant présent ce qu'ils nous disent et de trouver des modalités pour les revoir si on a des choses à mettre en route donc on passe aussi beaucoup de temps à faire de l'exploration, on connaît leurs habitudes de vie au fur à mesure donc si on avait rendez-vous mais qu'il n'y est pas, on va essayer d'aller à un autre endroit où on sait qu'ils sont, d'essayer de montrer qu'on est là et qu'on les cherche quoi. »

Maurine, Travailleuse sociale, Mulhouse

En cohérence, le dispositif n'est pas contraint par une durée maximale d'accompagnement.

Permettre l'autonomie et la créativité dans le travail de terrain

S'adapter nécessite d'être créatif, mais toutes les conditions organisationnelles ne le permettent pas. Pour cela, les professionnelles de La Passerelle possèdent une grande liberté dans la manière de construire l'organisation du travail (construction du contenu des temps fixes) pour « imaginer, créer, s'adapter aux personnes ». L'autonomie des professionnels est ainsi un levier central des démarches d'aller-vers.

À Mulhouse, l'équipe utilise divers **soutiens et un cadre collectif pour favoriser la rencontre et créer du lien**, tout en proposant des outils utiles aux personnes.

Ceci peut se traduire par :

- **L'utilisation de plusieurs objets** : livres, dictionnaires, jeux, supports éducatifs ou encore flyers d'activités locales, réunis dans un panier où chacun peut piocher librement. Ces objets ont plusieurs finalités : offrir des moments de loisirs (lecture), renforcer le lien social/l'ancrage dans la cité, apporter des connaissances, améliorer la visibilité et la lisibilité des structures partenaires... Ces supports sont polyvalents. Les dictionnaires, par exemple, servent autant aux personnes ayant besoin d'un appui linguistique qu'à l'animation d'activités collectives autour de la lecture ou de l'écriture.
- **L'expérimentation d'une gazette participative à l'échelle du pôle** : Les personnes intéressées pouvaient y proposer articles, poèmes, blagues, conseils ou recettes, selon leurs envies. Chaque numéro était élaboré une fois un nombre suffisant de contributions réuni, avec mise en forme par l'équipe, puis mis à disposition sur le camping-car. Ce journal « par et pour » les personnes à la rue était principalement porté par l'ancienne psychologue de la maraude et n'a, pour l'heure, pas été relancé faute de référent volontaire.
- **La mise en place d'un cadre collectif et de règles partagées** : la dimension collective est pensée comme un levier d'entraide, de lien social et de sentiment de sécurité, tout en intégrant une approche éducative sur le savoir-vivre ensemble. Cela exige de l'équipe un travail important de **régulation**, notamment de présentation des règles partagées à chaque nouvelle arrivée. Cette dimension collective se retrouve également dans le repérage de nouveaux publics par les pairs, des personnes déjà accompagnées « ramenant les copains ».
- **L'investissement de l'espace extérieur au camping-car** : initialement centré sur l'accompagnement individuel, le dispositif a progressivement intégré une dimension collective. Pour répondre à ce besoin, l'équipe a installé deux petites tables et quatre chaises. En effet, cette dimension collective passe également par la **recréation d'espaces et de sous-espaces dans la rue**, avec des règles d'usages différenciées. Par exemple, un espace symbolique est dessiné à la craie à proximité du camping-car pour recréer un bureau où s'appliquent des règles de conduite spécifiques. Pour les professionnelles, cela est devenu une habitude sécurisante pour les publics qui la sollicitent. Ce cadre collectif ouvert, peu contraignant, fait que la violence est très rare.



« Il n'y a pas d'objectif prédéfini, il n'y a pas d'accompagnement social obligatoire, c'est vraiment à leur rythme et du coup on est beaucoup avec des supports, on a des livres au camping-car, on a des supports de discussion et ça va peut-être plus être des tables ouvertes à discussion sur plein de sujets et quand il y en a un qui est motivé, qui a une petite démarche à faire, ils savent qu'on est là et qu'on peut rentrer dans le camion mais la base de notre travail, ça reste le lien social. Et c'est avec ça qu'on va nous essayer d'avoir un petit objectif de travail social, mais ça peut être juste d'appeler le 115 et de la mise à l'abri ou alors essayer de rouvrir des droits, mais ça met beaucoup de temps et sans le lien on n'y arrive pas. C'est vraiment la base de notre travail, c'est de créer du lien avec eux. »

Maurine, Travailleuse sociale, Mulhouse

Renforcer la légitimité du dispositif auprès des élus locaux

Dès le lancement du projet, un **travail de sensibilisation a été mené auprès des élus du Sundgau**. L'équipe a dû rassurer les maires (et les associations caritatives du territoire), souvent réticents, dans un contexte où la précarité est parfois niée ou perçue comme une menace (« *y a pas de pauvreté* » ou « *on s'en occupe déjà, on sait le faire* »). L'ancrage territorial du dispositif a donc été plus progressif et plus compliqué qu'à Mulhouse. La communication d'indicateurs précis sur le nombre de demandes reçues, appuyée par le soutien du Conseil Départemental, a permis de légitimer le dispositif. Malgré ces réticences, les mairies restent aujourd'hui les premiers orienteurs vers le dispositif.



Éléments saillants :

L'aller-vers repose sur plusieurs mécanismes importants qui s'articulent :

- Une organisation reposant sur le travail en équipe et un partenariat intersectoriel opérationnel (Villeval, Georgelin & Jean-Gilles, 2024) ;
- Le recrutement et l'accompagnement à la montée en compétences de professionnels à l'aise avec le changement de posture inhérent à cette démarche et les conditions de travail que cela implique (extérieur, temporalité fluctuante, forte adaptabilité), via non seulement des formations théoriques mais aussi par l'échange de pratiques avec d'autres structures expérimentées ;
- Une flexibilité organisationnelle et des ressources temporelles, supports à la créativité pour créer et entretenir le lien avec les personnes, à leur rythme ;
- Un travail sur la visibilité et la lisibilité du dispositif permettant l'identification et l'appropriation de celui-ci par les publics et les partenaires.

Les freins de l'aller-vers

Le camping-car, un outil parfois « encombrant » mais valorisé et approprié par le public

L'implantation de la Passerelle, et plus particulièrement du camping-car, s'est heurtée à quelques **difficultés matérielles et d'emplacement**. À Mulhouse, les permanences avec le camping-car sur la place de la gare ont provoqué des tensions avec la SNCF, considérant que le véhicule était stationné à la limite de leur espace privé. Depuis, l'association s'est vu interdire la distribution de boissons aux personnes sans-abri à l'intérieur de la gare. Du côté de la place du marché, les places de parking réservées pour le camping-car n'étaient souvent pas respectées, ce qui nécessitait de prévenir la police. Un changement de place a permis de résoudre cette situation. Sur le volet administratif, des autorisations de stationnement étaient demandées annuellement mais ne sont plus délivrées aujourd'hui, laissant un flou sur l'existence d'un accord tacite ou d'une possibilité d'infraction. Le CAARUD mobile du territoire semble se heurter à des difficultés similaires : autorisations de stationnement refusées, pannes régulières du camion... Il est, dès lors, principalement utilisé dans le cadre de festivals.

À l'inverse, des liens positifs sont à noter avec certains citoyens à Mulhouse : le stationnement du camping-car sur des places publiques rend visible l'association et suscite des dons. Les tensions sont également moins nombreuses que sur la maraude en soirée (riverains qui s'agacent d'un stationnement devant une entrée d'immeuble par exemple).

- ➔ L'aller-vers nécessite ainsi de la **médiation** et du plaidoyer auprès des acteurs du territoire (Ville, acteurs à proximité des lieux de permanence...) afin de sécuriser les lieux de permanence et assurer l'accès du dispositif au public. Ce travail rejoint les besoins de négociation parfois rencontrés dans le cadre du travail partenarial autour des actions d'aller-vers (Villeval, Georgelin & Jean-Gilles, 2024).

L'entrée dans le camping-car peut également constituer un frein pour certaines personnes en raison de l'exiguïté de l'espace. L'accès y est parfois refusé à certains profils plus instables afin de préserver la sécurité de l'équipe, qui reste vigilante en organisant des passages réguliers pendant les entretiens.

Toutefois, globalement, l'équipe constate une **appropriation du camping-car**, celui-ci étant désormais perçu comme un repère par les personnes accompagnées, au point que ses pannes – fréquentes en hiver – suscitent de l'inquiétude (Maurine, travailleuse sociale : « *En fait, ils s'inquiètent de la santé du camping-car* »). Il est même devenu un espace collectif valorisé, les personnes ayant elles-mêmes proposé une action de nettoyage pour en prendre soin. Enfin, contrairement à d'autres dispositifs similaires, le camping-car ne propose pas l'accès à une douche, cela n'ayant pas été identifié comme un besoin pour le public accompagné ni, dans ce contexte, comme un levier pertinent pour la rencontre.

Un manque de ressources sanitaire et psychiatrique locales adaptées aux publics à la rue

L'équipe rencontre des difficultés sur le volet sanitaire. L'accompagnement sur cet aspect est très chronophage, particulièrement parce que l'équipe ne dispose pas des compétences dédiées

Fiche de capitalisation – La Passerelle – Promotion Santé Grand Est

d'un.e IDE mais seulement du soutien ponctuel d'une infirmière détachée ½ journée par semaine sur une permanence de l'association. Un ancien infirmier de la structure a parfois participé aux interventions de rue, facilitant l'accroche vers le soin et l'accompagnement à l'hôpital (ce qui rassure les personnes dans un contexte de manque d'estime de soi et de nombreuses craintes concernant le diagnostic, la découverte de nouvelles pathologies ou d'un état qui nécessiterait une hospitalisation longue contraignant la continuité des consommations ou la garde de l'animal de compagnie), mais cette ressource reste exceptionnelle. Le territoire ne dispose par ailleurs d'aucune maraude médicale type Médecins du Monde ; seule l'ALSA assure une présence professionnelle en rue. Pourtant, un professionnel paramédical bénéficie de davantage de crédit aux yeux des personnes accompagnées qu'un.e travailleur.se social.e sur ce volet. Il s'agit d'un enjeu central car l'intérêt pour la santé s'obtient après un temps très long de création du lien avec les personnes.



« C'est important parce qu'ils en sont là après des années de lien, aussi, de s'occuper de la santé, mais ça prend beaucoup, beaucoup de temps et ce sont des personnes, si elles ne sont pas accompagnées, elles n'iront pas toutes seules à leurs rendez-vous médicaux. Et du coup, ça, ça nous manque d'avoir vraiment plus d'infirmières pour faire tous ces accompagnements. »

Maurine, Travailleuse sociale, Mulhouse

Le camping-car est équipé d'une trousse de premiers secours pour la « bobologie ». Pour les soins plus conséquents, les personnes sont orientées vers la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) ou, si elles n'ont pas de droits ouverts, vers l'accueil de jour qui dispose d'une permanence médicale hebdomadaire. Cela permet de réorienter les personnes vers l'accueil de jour pour une prise en charge globale.

Du côté psychiatrique, les tentatives de collaboration avec l'équipe mobile psychiatrie-précarité (EMPP) sur les deux territoires se sont révélées peu concluantes, notamment en raison de **modalités d'intervention inadaptées aux besoins** (délais de rendez-vous trop longs, temporalité peu compatible avec la vie à la rue) et ce malgré un fort besoin constaté par les professionnels (rupture de soins, déni de la maladie, rejet ou questionnements vis-à-vis des traitements...). Faute de relais efficaces, l'équipe n'est souvent pas en mesure d'être dans une optique de prévention et oriente lorsque les situations sont déjà dégradées, en situation de crise, vers les urgences psychiatriques ou le 15. Des liens ponctuels sont également mentionnés avec le CESAME³ (mais qui ne permettent pas toujours un rendez-vous avec un psychiatre). En outre, la psychologue référente de la maraude intervient une fois par semaine sur le dispositif, mais ne remplace pas le regard psychiatrique. Ces difficultés sont régulièrement citées dans les dispositifs d'aller-vers (PSGE, à paraître) et rejoignent les problématiques plus globales d'accompagnement à la santé mentale en contexte de grande précarité.

Des enjeux de reconnaissance et de coordination interne

³ Le CESAME est un centre de santé mentale à Mulhouse animé par une équipe pluridisciplinaire. Il vise à prévenir les ruptures dans les parcours de soins et à diminuer le recours à l'hospitalisation complète.

<https://www.ghrmsa.fr/fonctionnel/le-ghrmsa-en-images-128/le-cesame-414.html?cHash=f47382f95f09a32d98f0125eab38d755>

Le fonctionnement du dispositif soulève des enjeux de reconnaissance et de coordination interne. Dans ce cadre, de rares tensions apparaissent entre services. En effet, il arrive que les travailleuses sociales de la Passerelle, du fait de leur lien privilégié avec certaines personnes, soient perçues par leurs collègues des services hébergement/logement comme freinant l'évolution des personnes accompagnées vers une sortie de la rue. La relation de confiance, plus facilement construite par les professionnelles de la Passerelle via la répétition des rencontres dans leur milieu de vie (camping-car, maraudes de soirée), peut créer un décalage avec le référent social d'un autre service. À l'inverse, la continuité assurée par la présence des mêmes professionnelles dans les différents dispositifs de rue de l'association facilite la création du lien et un « fil rouge » dans l'accompagnement de ces profils très complexes, avec lesquels la confiance est très longue à construire.

L'un des enjeux centraux de leur mission consiste justement à **favoriser le transfert de ce lien de confiance** vers un nouveau professionnel référent, un processus lent et délicat. Ces difficultés sont inhérentes au rôle de relais : **il s'agit de construire un lien pour ensuite le délier**. Pour faciliter cette transition, des rendez-vous communs peuvent être organisés avec le futur accompagnant.

Éléments saillants :

Plusieurs éléments peuvent freiner la démarche d'aller-vers :

- Des moyens humains insuffisants (manque de pluridisciplinarité en interne à l'équipe) ;
- Des contraintes logistiques et administratives dues à l'outil de mobilité choisi ;
- Une offre territoriale insuffisante et inadaptée pour assurer les orientations des personnes accompagnées ;
- Les réticences de certains acteurs du territoire à voir s'installer un dispositif dédié aux personnes en situation de précarité.



Les effets observés

Sur le territoire mulhousien, le suivi de l'activité s'appuyait initialement sur un **tableau Excel avant d'évoluer vers l'utilisation d'un logiciel dédié**, complété par des fiches accompagnement servant de support aux transmissions et au suivi continu des situations. Cela a représenté un gain de temps, y compris pour le rapport d'activité. Le suivi fin de l'activité constitue également un appui pour la recherche de financements, en permettant de documenter par exemple l'augmentation des interventions liées à la santé.

Dans le Sundgau, la Passerelle ne bénéficie pas d'outils de suivi spécifiques par rapport aux autres services : « *c'est un accompagnement sans particularité, la seule différence, c'est que c'est nous qui allons vers les personnes et du coup il n'y a pas forcément une adhésion tout de suite.* » Le nombre de situations y reste par ailleurs limité (environ une dizaine par an).

Les indicateurs suivis sont volontairement peu nombreux : entrées/sorties, nombre de contacts, profil des personnes accompagnées et origine de l'orientation.

À Mulhouse, les critères de « réussite » de l'intervention formulés par l'équipe renvoient à différents paliers dans l'accompagnement. Ont été cités par exemple :

- Une personne repérée depuis longtemps accepte d'échanger avec l'équipe ;
- Une personne fait la démarche de se présenter au camping-car ;
- Une personne prend sa place dans le groupe ;
- Une personne est accompagnée dans l'ouverture de ses droits ou le relais est passé auprès d'une autre structure.

Les indicateurs privilégient une approche qualitative, centrée sur la construction du lien et la sécurisation de la personne là où elle se trouve, plutôt que sur des objectifs quantitatifs prédéfinis. On retrouve ici plusieurs **éléments clé de l'aller-vers** : **une posture relationnelle d'ouverture et le travail des conditions permettant aux personnes de « se poser »** (trouver une certaine stabilité, sortir du mode survie). C'est sur cette base que les personnes parviendront à **exprimer une demande et des projets sur le moyen terme** (« *imaginer autre chose que des solutions d'urgence* »), véritable passerelle vers le droit commun.



« La démarche de l'« aller-vers » se définit ainsi par deux dimensions principales : d'une part, une mobilité « hors les murs », vers les lieux où les personnes se trouvent et vivent ; d'autre part, une posture relationnelle d'ouverture vers la personne dans ce qu'elle est globalement (et sans jugement a priori sur celle-ci). » (Avenel, 2021)



Pour aller plus loin

- Avenel, C. (2021). L'aller-vers permet de faire face aux situations de décrochage social et de réduire le non-recours aux droits. *La Santé en action*, (458).
- Besozzi, T. (2021). La structuration sociale du monde des sans-abri. *Sociologie*, 12(3), 247–266. <https://doi.org/10.3917/socio.123.0247>
- Ligi, F., Pian, A., & Hoyez, A.-C. (2018). Les actions de « l'aller vers » de Médecins du Monde-Strasbourg (Rapport de recherche). UMR ESO, Espaces et Sociétés; Médecins du Monde; Réseau Louis Guilloux. <https://hal.science/halshs-01905233>
- Villeval, M., Georgelin, B., & Jean-Gilles, E. (2024). Aller vers les jeunes pour renforcer leur santé mentale : Analyse croisée de projets capitalisés pour s'inspirer. Société Française de Santé Publique. <https://www.capitalisationsante.fr/analyses-transvers/aller-vers-les-jeunes-pour-renforcer-leur-sante-mentale/>



Promotion Santé Grand Est

Cette fiche de capitalisation s'inscrit dans le cadre d'un projet financé par l'Agence régionale de santé (ARS) Grand Est sur la période 2025-2026.

Ce projet, porté par Promotion Santé Grand Est, s'intéresse à la démarche d'aller-vers dans des interventions contribuant à la promotion de la santé. Il vise à produire 5 fiches de capitalisation d'expériences de démarches d'aller-vers, c'est-à-dire d'interventions mêlant déplacement spatial et posture relationnelle dans l'objectif de lutter contre le non-recours et la non-demande.

Les fiches seront ensuite mobilisées pour la rédaction d'une analyse transversale qui portera sur les enseignements pratiques et partageables tirés des savoirs expérientiels de ceux qui mettent en œuvre des démarches d'aller-vers.

La réalisation de cette fiche s'est appuyée sur la méthode de capitalisation des expériences en promotion de la santé définie dans le cadre de la démarche CAPS : www.capitalisationsante.fr

