



## **P.A.S.S. d'ELBEUF**

### **RAPPORT D'ACTIVITE**

### **ANNEE 2024**

#### **Pôle Médecine d'Urgence et Imagerie**

Dr REMY Elise, Chef de pôle

BECASSE Nathalie, Cadre de santé supérieure

#### **Direction de la Coordination du Parcours Patient**

DE MONTGOLFIER Victoire, directrice

BOULLIER Ramata, Cadre Socio-  
éducatif



#### **PERMANENCE D'ACCES AUX SOINS DE SANTE, Service de soins et de prévention hospitalière**

Dr BROUSSE Benoît, Chef de service

GOUTTIERE Marie-Claire, Cadre de santé

GUIGNON Adeline, Assistante de service social et coordinatrice,

BARILLIER Mathilde, Infirmière

COGNIEN Laëtitia, Infirmière

Dr DEMARQUE Nathalie, Pédiatre

DIALLO Rouguiata, Agent d'Accueil

HARROIS Bertrand, Maïeuticien

MIDELTON Miria, Agent d'Accueil

Dr PAULA PALMA Serge, Médecin

Dr PIGNATA Allan, Médecin

Dr RAGHANI Elise, Médecin

VASSEUR Sylvie, Psychologue

## GLOSSAIRE

AAH	:	Allocation aux Adultes Handicapés
ADA	:	Allocation pour Demandeur d'Asile
AME	:	Aide Médicale d'Etat
ARS	:	Agence Régionale de Santé
ASAE	:	Accueil Solidarité de l'Agglomération d'Elbeuf
ASE	:	Aide Sociale à l'Enfance
ATSA	:	Accueil Temporaire Service de l'Asile
CAF	:	Caisse d'Allocations Familiales
CAPS	:	Comité d'Action et de Promotions Sociales
CCAS	:	Centre Communal d'Action Sociale
CeGIDD	:	Centre Gratuit d'Information de Dépistage et de Diagnostic
CHIELVR	:	Centre Hospitalier Intercommunal Elbeuf Louviers Val de Reuil
CHR	:	Centre Hospitalier du Rouvray
CHRS	:	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CLAT	:	Centre de Lutte Anti Tuberculeuse
CMP	:	Centre Médico-Psychologique
CMS	:	Centre Médico-Social
CNDA	:	Cour Nationale du Droit d'Asile
CPAM	:	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CSAPA	:	Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie
CSP	:	Centre Social du Puchot
CSS	:	Complémentaire Santé Solidaire
FAE	:	Foyer d'Accueil Elbeuvien
FIA	:	Femmes Inter Associations
GHT	:	Groupement Hospitalier de Territoire
IDE	:	Infirmière Diplômée d'Etat
IST	:	Infection Sexuellement Transmissible
MNA	:	Mineur Non Accompagné
OFPRA	:	Office Français de Protection et Apatrides
PASS	:	Permanence d'Accès aux Soins de Santé
PMI	:	Protection Maternelle Infantile
PUMA	:	Protection Universelle Maladie
RSA	:	Revenu de Solidarité Active
UMA	:	Unité de Mise à l'Abri
UMAPP	:	Unité Mobile Action Psychiatrie Précarité
VIH	:	Virus de l'Immunodéficience Humaine

## CADRE LEGISLATIF

La loi d'orientation n° 98-657 du 29 JUILLET 1998 relative à la lutte contre les exclusions introduit dans le code de santé publique (CSP) l'article L.6112-6, qui est le texte fondateur des Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS).

Cette mise en place s'est faite dans le cadre des programmes régionaux pour l'accès à la prévention et aux soins (PRAPS) et vise à « faciliter l'accès au système de santé des personnes en situation de précarité, et à les accompagner dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits »

Ce même CSP, définit la mission de service public qui incombe aux établissements de santé, à savoir, contribuer « à la lutte contre l'exclusion sociale, en relation avec les autres professions et institutions compétentes en ce domaine, ainsi que les associations qui œuvrent dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre l'exclusion, dans une dynamique de réseaux ».

Les PASS permettent donc « *de rendre effectif l'accès et la prise en charge des personnes démunies, non seulement à l'hôpital, mais aussi dans les réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social.* » (DHOS, 2003).

Les PASS, services hospitaliers spécialisées, à l'interface de l'hôpital, de la médecine de ville et des dispositifs sociaux et médico-sociaux, ont donc pour missions, entre autres, de :

- Jouer un rôle de prévention.
- Accompagner les personnes pour faire valoir leurs droits, et plus particulièrement leur permettre d'accéder à une couverture sociale (PUMA, Aide Médicale d'Etat).
- Faire le lien avec les Conseils Départementaux, les services d'aide sociale et de PMI.
- Répondre aux demandes de jeunes femmes démunies concernant la prévention en matière de contraception, d'IVG ou d'accueil de leurs enfants.
- Informer et orienter les personnes dont l'état de santé ne justifie pas une hospitalisation vers les structures d'accueil et d'accompagnement social.
- Assurer un suivi de la population reçue.

L'instruction N° DGOS/R4/2022/101 du 12 avril 2022 a mis à jour le cahier des charges des PASS ainsi que leurs financements.

## SOMMAIRE :

<b>CADRE LEGISLATIF.....</b>	<b>3</b>
<b>1. INTRODUCTION.....</b>	<b>5</b>
<b>2. PRESENTATION DE LA PASS.....</b>	<b>6</b>
<b>3. ACTIVITE GLOBALE.....</b>	<b>9</b>
<b>3.1.Nombre de passages.....</b>	<b>9</b>
<b>3.2.Nombre de personnes accueillies.....</b>	<b>9</b>
<b>3.3.Population accueillie.....</b>	<b>10</b>
<b>3.3.1.Sexe, tranche d'âge et situation familiale.....</b>	<b>10</b>
<b>3.3.2.Lieu de naissance.....</b>	<b>10</b>
<b>3.3.3 Ressources.....</b>	<b>12</b>
<b>3.3.4.Mode d'hébergement.....</b>	<b>13</b>
<b>3.3.5.Couverture sociale.....</b>	<b>13</b>
<b>3.3.6.L'orientation à la PASS.....</b>	<b>14</b>
<b>4. PRISE EN CHARGE AU SEIN DE LA PASS.....</b>	<b>15</b>
<b>4.1.L'activité de l'agent d'accueil.....</b>	<b>15</b>
<b>4.2.L'activité de l'assistante sociale.....</b>	<b>18</b>
<b>4.3.L'activité de l'IDE.....</b>	<b>31</b>
<b>4.4.L'activité médicale.....</b>	<b>38</b>
<b>4.5.L'activité du psychologue.....</b>	<b>46</b>
<b>5. LA VIE D'EQUIPE.....</b>	<b>52</b>
<b>6. CONCLUSION &amp; PERSPECTIVES.....</b>	<b>54</b>

# **1. INTRODUCTION**

A l'heure où le climat politique est instable en matière de santé des populations précaires, les PASS réaffirment leur implication et leur volonté d'assurer une équité dans l'accès aux soins, y compris pour les personnes les plus démunies.

L'année 2024 a vu évoluer le public de la PASS, avec une proportion croissante d'utilisateurs d'origine étrangère, et une augmentation du public féminin allant dans le sens des évolutions observées à l'échelle nationale. Le profil de recours à la PASS a également changé, avec une augmentation de l'activité des soins malgré une stagnation de la fréquentation globale, mettant en évidence un recours croissant aux soins médicaux et paramédicaux.

Ces soins devenant de plus en plus lourds et complexes ont pour conséquence une augmentation de la durée de suivi des patients, se heurtant toujours aux difficultés d'accès à une couverture sociale.

Ces situations touchent la santé dans toutes ses dimensions physique, mentale et sociale telle que décrite par l'Organisation Mondiale de la Santé, et nécessite un travail pluridisciplinaire indispensable à la PASS ainsi qu'un développement continu du réseau avec ses partenaires.

Afin de répondre à cette demande de soins, la PASS d'Elbeuf s'est développée pour sa 26<sup>ème</sup> année d'existence avec l'arrivée d'un nouvel agent d'accueil, d'une nouvelle infirmière ainsi que d'un maïeuticien et d'un médecin infectiologue. Ces arrivées consécutives ont permis de renforcer l'équipe et de répondre au mieux aux besoins des usagers. Une optimisation de la prise en charge des primo-arrivants a d'ailleurs été possible grâce à la mise en place d'un binôme ASS/IDE.

Le volet préventif de la santé a été un axe prioritaire pour l'année 2024, avec de nombreuses actions de sensibilisation, le développement du dépistage des principaux cancers ainsi qu'un point d'honneur mis sur la vaccination.

Ce rapport d'activité, réalisé sur la base d'un recueil de données harmonisées sur le plan régional, présente le bilan des activités médico-sociales de la PASS d'Elbeuf pour l'année 2024. Il traduit l'engagement et les réussites de nos professionnels durant l'année.

## 2. PRESENTATION DE LA PASS

### 2.1. La structure d'Elbeuf

La PASS d'Elbeuf est depuis Novembre 2022, une unité fonctionnelle du Service de Soins et de Prévention Hospitalière sous la responsabilité du Dr Benoît BROUSSE. Pour rappel, la PASS dépendait, depuis sa création, du service des Urgences.



Elle est située au 32 rue Jean Jaurès à ELBEUF, en centre-ville et non au sein de l'hôpital. Les horaires de fonctionnement sont les suivants :

- Lundi, mercredi de 9h00-12h30 et 13h00-17h00,
- Vendredi de 9h00-12h30 et 13h00-16h00
- Mardi et jeudi de 8h30-12h30 et de 13h00-17h00

Les horaires d'ouverture au public sont les suivants :

- Lundi, mardi, mercredi de 9h00-12h30 et 13h30-17h00,
- Jeudi de 9h30-12h30 et de 13h30-17h00
- Vendredi de 9h00-12h30 et 13h30-16h00

La PASS propose :

- un espace Hygiène/ Laverie
- une permanence sociale
- une consultation médicale et paramédicale
- une consultation gynécologique
- une consultation psychologique

L'équipe est composée :

- De deux agents d'accueil : Miria MIDELTON (1 ETP), Rouguiata DIALLO arrivée en juin 2024 (0.8 ETP)
- D'une assistante de service social et coordinatrice, à temps plein : Adeline GUIGNON (1 ETP)
- De deux infirmières : Mathilde BARILLIER (0.5 ETP) et Laetitia COGNIEN arrivée en février 2024 (0.5 ETP)
- D'une psychologue : Sylvie VASSEUR (0.5 ETP)
- D'un médecin responsable de service : Dr Benoît BROUSSE
- D'un médecin urgentiste Dr Serge PAULA PALMA (0.1 ETP)
- D'un médecin généraliste : Dr Elise RAGHANI (0.2 ETP)

- De deux médecins effectuant un aller-vers de l'hôpital : Dr Nathalie DEMARQUE, pédiatre (consultant un après-midi par mois), et le Dr Allan PIGNATA, infectiologue (consultant deux après-midi par mois)
- D'un maïeuticien : Bertrand HARROIS, arrivé en avril 2024 (consultant deux après-midi par mois)
- D'une cadre de santé : Marie-Claire GOUTTIERE (0.1 ETP)

Pour des raisons de sécurité, la présence d'au moins deux professionnels est nécessaire pour ouvrir la structure.

## 2.2. Les partenaires conventionnés :

Une des missions de la PASS est « *de rendre effectif l'accès et la prise en charge des personnes démunies, non seulement à l'hôpital, mais aussi dans les réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social.* » (DHOS, 2003).

A ce titre, l'équipe de la PASS et sa direction ont établi des liens partenariaux avec le réseau territorial de santé. Ces conventions nous permettent une prise en charge médico-psycho- sociale de meilleure qualité.

### ➤ CLAT

Dans le cadre d'une convention de mise à disposition des locaux, le CLAT assure des consultations, des prélèvements et la remise de traitements antituberculeux sur notre territoire. Cette proximité facilite le travail en collaboration et nous permet d'orienter les patients de la PASS.

En cas de suspicion de maladie tuberculeuse les patients sont orientés rapidement vers le CHIELVR pour une prise en charge spécialisée.

### ➤ CMP/ UMAPP

L'équipe infirmière du CMP passe tous les 15 jours dans les locaux de la PASS. Depuis novembre 2021 une IDE de l'UMAPP est présente au sein de la PASS une matinée par semaine.

Cela nous permet d'échanger autour des situations difficiles et de nous éclairer dans certaines de nos prises en charge. Leur présence dans nos locaux ainsi que l'accompagnement physique proposé facilite l'accès aux soins notamment pour les personnes en rupture de prise en charge.

### ➤ FIA-Centre Social du Puchot

#### ○ FIA

Pour l'interprétariat, nous avons sollicité FIA à 232 reprises, ayant conduit à 201 entretiens téléphoniques avec interprète. Certains patients refusent l'interprétariat et sollicitent un proche.

- Centre Social du Puchot

Nous avons sollicité le CSP à 116 reprises, ayant conduit à 92 entretiens téléphoniques avec interprète. Certains patients refusent l'interprétariat et sollicitent un proche.

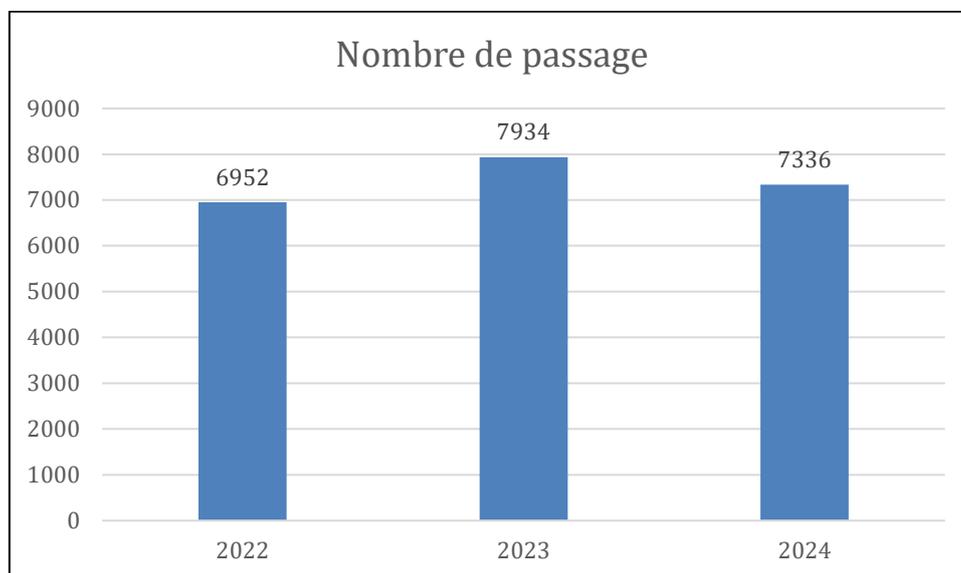
En cas d'interprétariat non disponible auprès des deux partenaires précédents, nous avons pu avoir accès à ISM interprétariat à 16 reprises.

Au total, cela représente 364 demandes d'interprétariat. Nous constatons pour l'année 2024, une professionnalisation de l'interprétariat assuré par FIA. Les traductions en anglais, espagnol et portugais sont assurées par des membres de l'équipe qui parlent ces langues couramment.

Il est à noter que pendant cette année, la PASS a bénéficié de la présence d'une étudiante infirmière qui a pu assurer la traduction en langue arabe, pendant cinq semaines.

### 3. ACTIVITE GLOBALE

#### 3.1. Nombre de passages



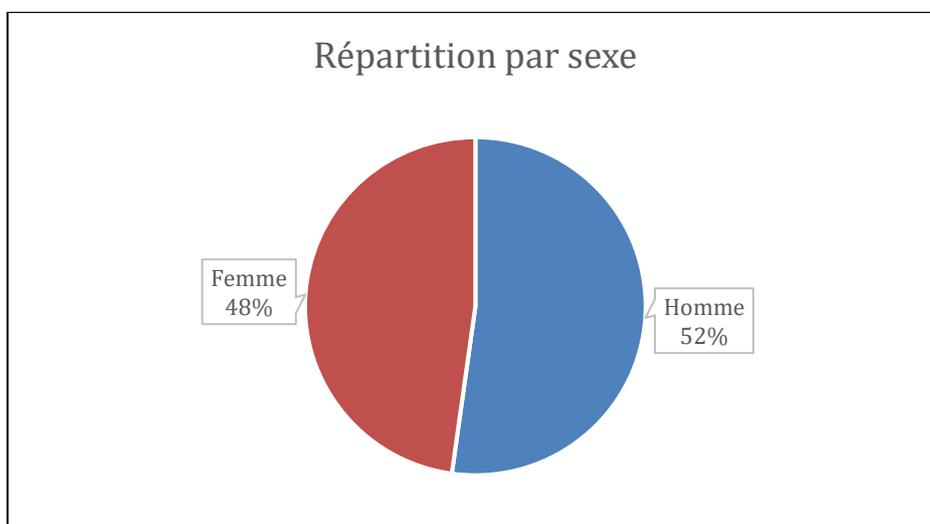
La baisse de l'activité (-7.54 %) est liée à la fois à une simplification de certaines démarches administratives et d'une nouvelle organisation du 1<sup>er</sup> entretien des nouveaux arrivants (entretien binôme ASS/IDE) permettant de diminuer le nombre de passages par patient. Afin de limiter les déplacements des patients, les rendez-vous avec les différents professionnels de la PASS sont donc planifiés sur une même journée.

#### 3.2. Nombre de personnes accueillies

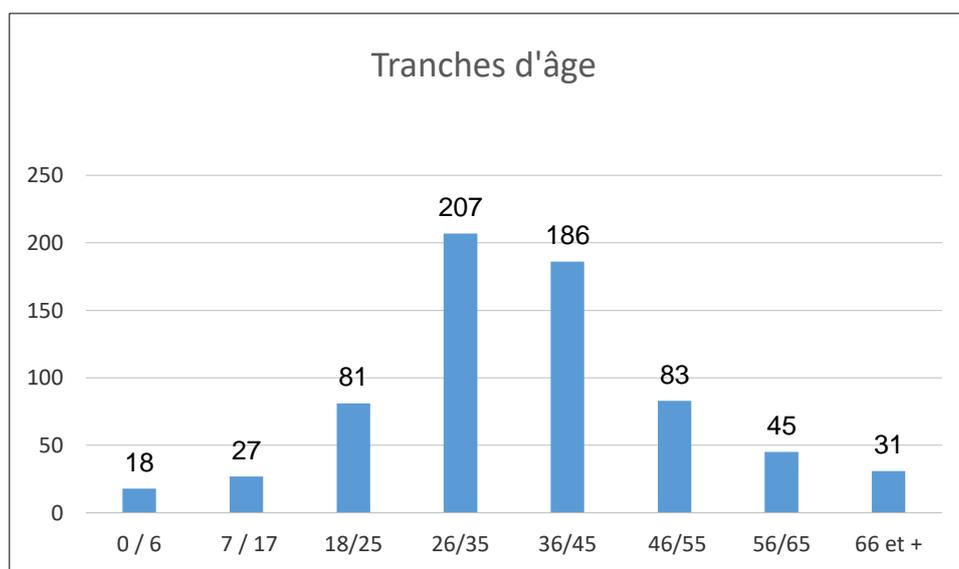
Année	2021	2022	2023	2024
Nombre de personnes accueillies	768	868	834	678
Nombre de nouvelles personnes accueillies	404	595	452	357
Renouvellement de la file active	53%	66%	54%	53%

### 3.3. Population accueillie

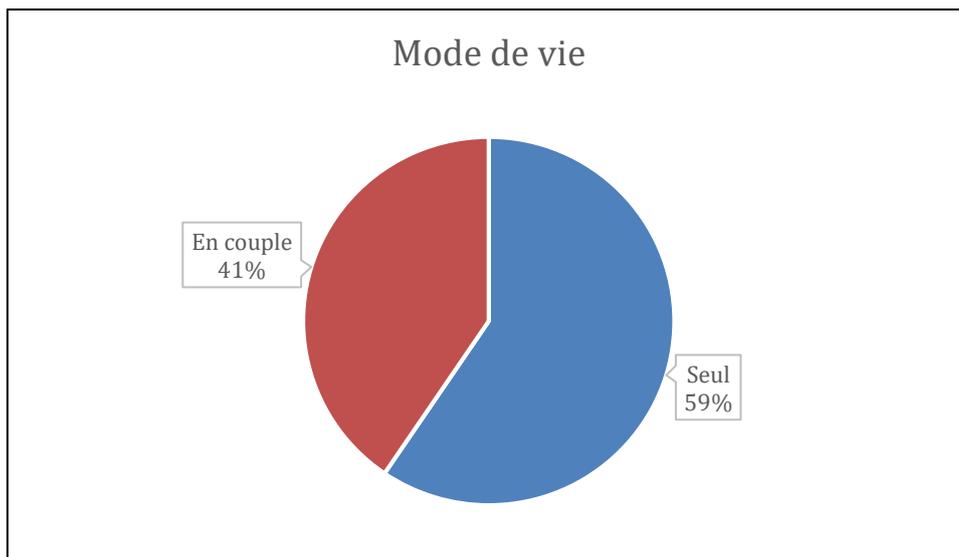
#### 3.3.1. Sexe, tranche d'âge et situation familiale



A l'accueil, la proportion de femmes a augmenté de 6% en 2024. Cette augmentation est également observable en consultation médicale, paramédicale et psychologique.

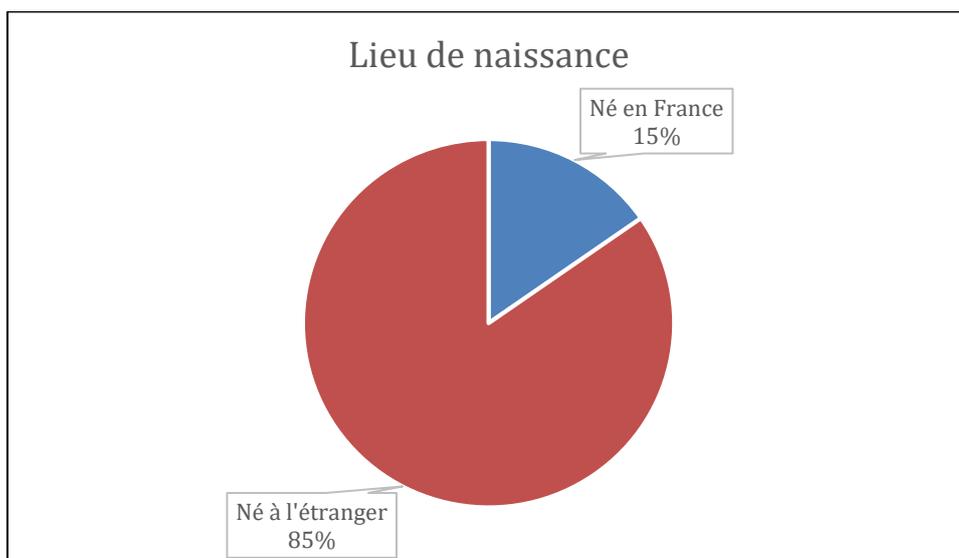


La grande majorité de notre public accueilli correspond à la catégorie des actifs (18/65 ans), on constate cette année une stabilité dans les proportions des tranches d'âge avec une dominance des patients âgés de 26 à 45 ans.

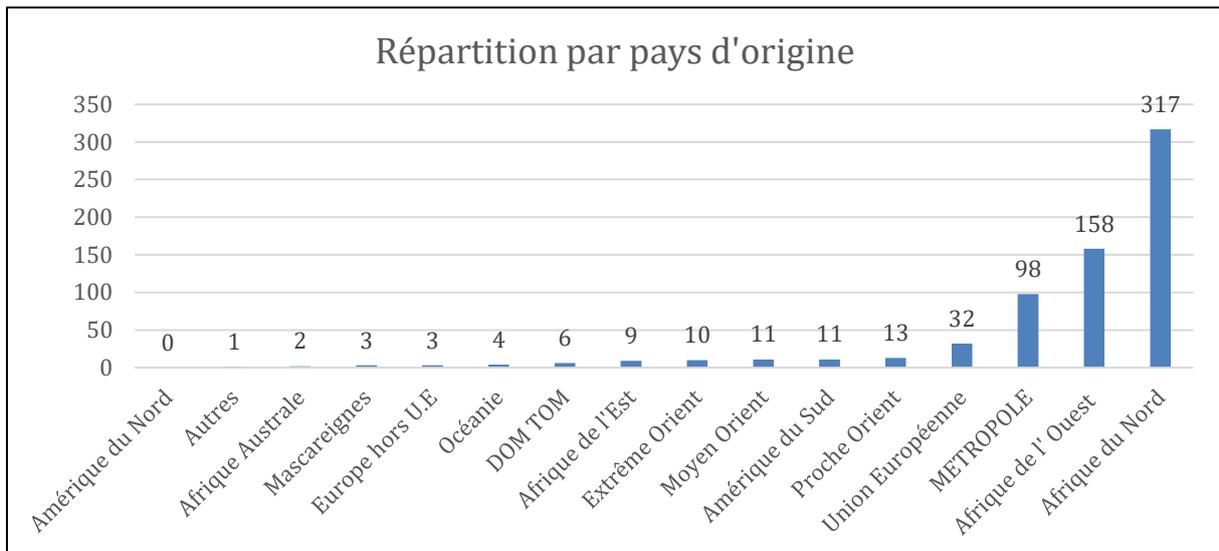


Le nombre de patient seul et en couple reste identique à l'an dernier.

### 3.3.2 Lieu de naissance



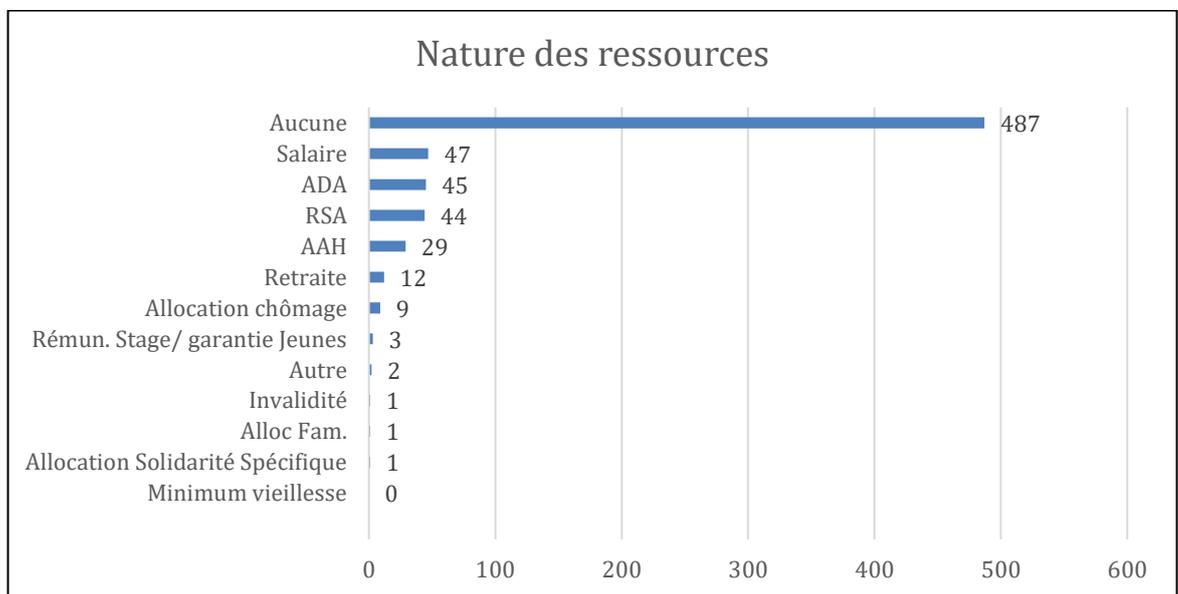
Pour l'année 2024, nous constatons une stabilité de la proportion du lieu de naissance des usagers, restant en grande majorité nés à l'étranger.



A l'image de l'année précédente, la majorité des usagers de la PASS sont originaires d'Afrique du Nord et d'Afrique de l'Ouest, bien que les trajets migratoires soient constamment en mouvements.

Les usagers nés en métropole et les ressortissants de l'Union Européenne restent en proportion importante, notamment avec des patients de nationalité italienne ou espagnole venant résider en France.

### 3.3.3 Ressources



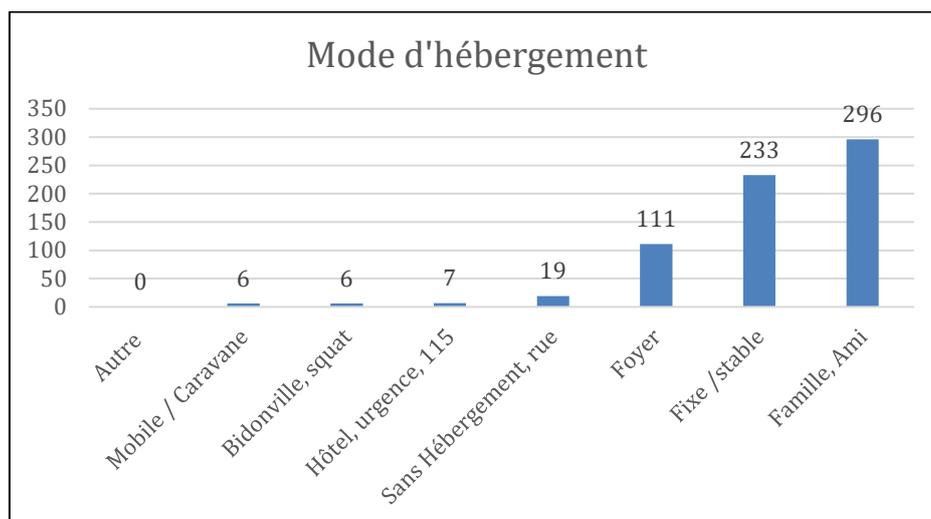
Comme l'année dernière, 72% des personnes suivies n'ont aucune ressource déclarable.

Le nombre d'allocataire du RSA représentant un faible pourcentage des personnes accueillies (44 en 2024), reste inchangé.

Cette année, le nombre de retraité est quasiment identique en 2024, après une forte augmentation en 2023.

Le nombre de travailleurs pauvres reste inchangé par rapport à 2023.

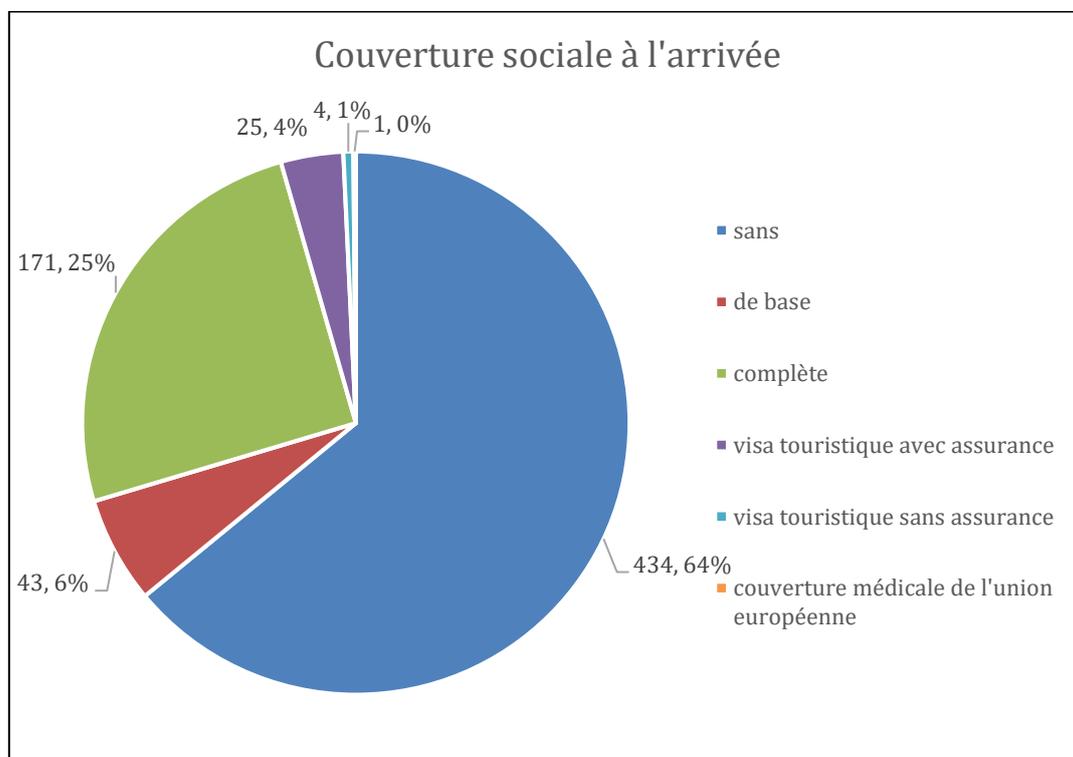
### 3.3.4. Mode d'hébergement



Les personnes en hébergement précaire chez un tiers restent majoritaires.

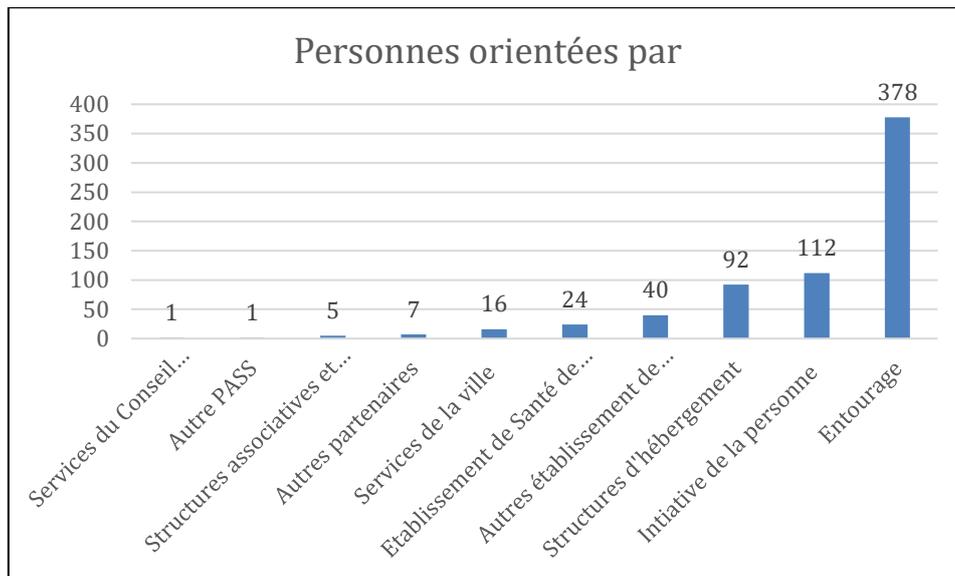
### 3.3.5. Couverture sociale

#### ↳ Couverture de base



Parmi le public accueilli, 64% ne bénéficie pas de couverture sociale à l'arrivée. Nous constatons une baisse significative des personnes bénéficiant d'une couverture maladie complète, passant de 31% en 2023 à 25% en 2024.

### 3.3.6. L'orientation à la PASS



« Le bouche à oreille » est le mode d'orientation le plus représenté, la venue par décision de la personne elle-même reste stable.

L'orientation par les foyers a diminué passant de 122 à 92, ce qui peut s'expliquer par la facilitation des démarches auprès de la CPAM depuis la mise en place de l'Espace Partenaire.

On constate une diminution de moitié des patients orientés par les services de la ville, que nous n'expliquons pas.

## 4. PRISE EN CHARGE AU SEIN DE LA PASS

### 4.1. L'activité de l'Agent d'Accueil

Agent Accueil	2022	2023	2024
Nombre de passages	<b>6952</b>	<b>7934</b>	<b>7336</b>

Le nombre de passage est en baisse par rapport à l'année dernière grâce à une fluidification du parcours patient, mais reste bien supérieur à 2022.

#### 4.1.1. L'écoute et l'orientation

L'Agent d'Accueil assure, avec convivialité, l'accueil physique et téléphonique de la PASS. Le rôle d'écoute lui permet d'identifier les besoins de chaque usager.

En plus de cet accueil, elle assure un rôle d'orientation et d'information auprès du public. Elle oriente les usagers vers les différents professionnels et organismes compétents. Un échange de qualité et confidentiel permet aux usagers de se familiariser avec les lieux et instaure un climat de confiance avec les professionnels de la structure.

Une présentation de l'équipe pluridisciplinaire et des différentes missions de la PASS est réalisée lors du premier contact avec l'usager. Un flyer expliquant le mode de fonctionnement de la PASS est remis à chaque usager.

L'Agent d'Accueil gère l'espace accueil, un café est proposé aux personnes qui le désirent.

#### 4.1.2. L'espace accueil

		2022	2023	2024
Espace hygiène	Douche	841	622	541
	Laverie	299	324	289
Espace accueil	Café	436	1317	1561

L'espace détente est le lieu où les personnes peuvent se poser. La mise à disposition de café ou de thé, de biscuits ainsi que l'accès au journaux, au téléphone et à l'écoute de la radio attire un grand nombre de personnes.

L'espace hygiène est disponible sans rendez-vous pour les personnes désirant prendre une douche. Un kit comprenant serviette, gant de toilette à usage unique, shampoing, gel douche, rasoir et brosse à dent est remis à l'usager.

L'espace laverie est disponible sur rendez-vous, par demi-journée. Les usagers peuvent laver et sécher leur linge. La lessive est fournie si nécessaire. L'Agent d'Accueil est très sollicitée et reste disponible pour toute demande concernant le fonctionnement des machines.

La fonction d'accueil physique et/ou téléphonique, permet de renseigner le public, de rappeler chaque personne la veille du rendez-vous médical, de répondre en fonction de la nature de la demande et de proposer les différentes offres de la structure.

Elle assure aussi la gestion des dons de vêtements pour les plus démunis.

L'Agent d'Accueil met à disposition des usagers les journaux d'Elbeuf, vérifie et approvisionne les présentoirs à documents et actualise l'affichage d'informations. Elle s'assure de la bonne présentation et de la propreté des espaces d'accueil du public.

Un téléphone est mis à disposition des usagers qui le sollicitent pour les démarches administratives. Elle veille également sur les enfants pendant les entretiens avec les professionnels de la PASS et les accompagnants non autonomes.

Une table à langer est mis à la disposition des parents.

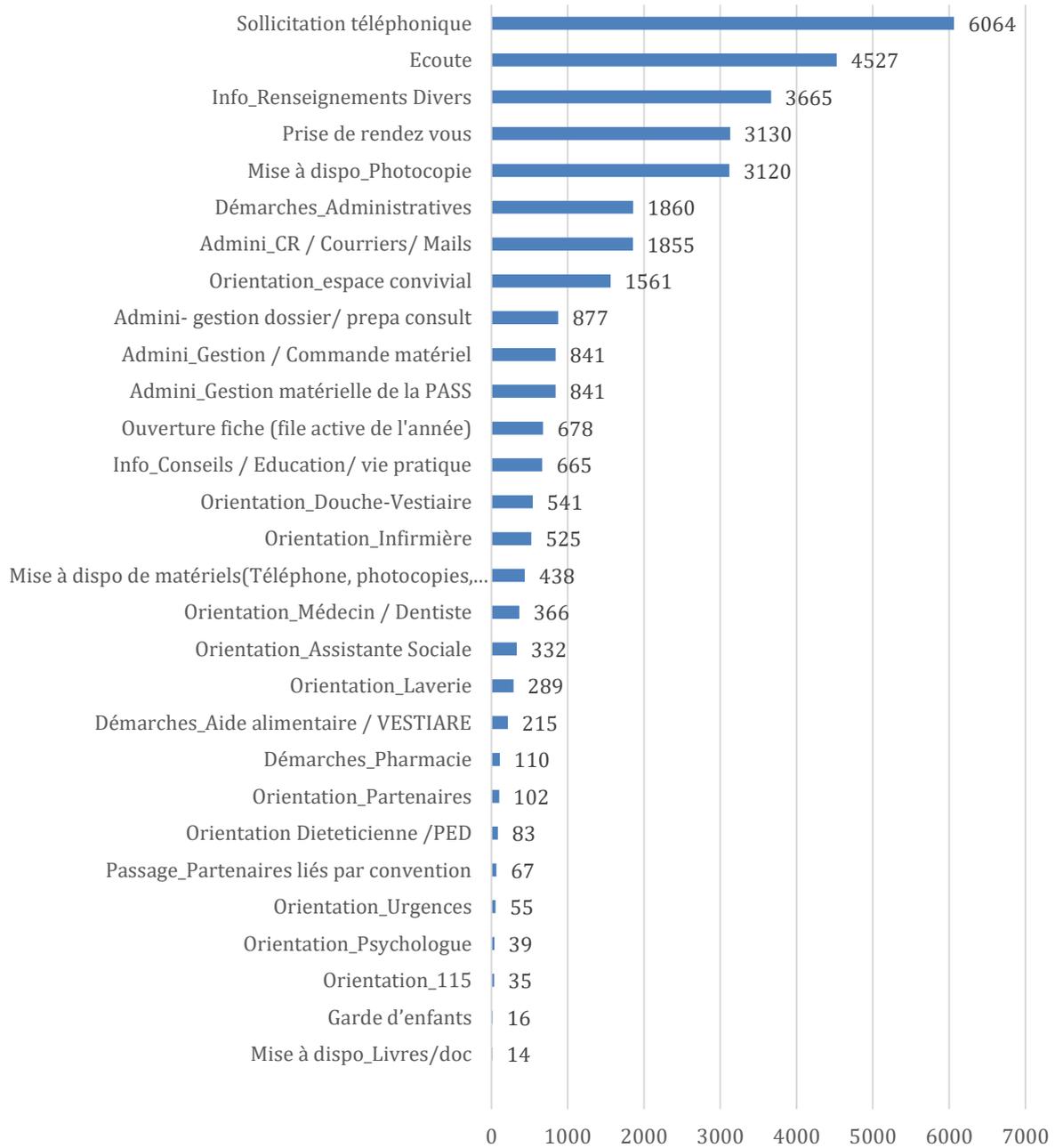
De plus, elle assure une activité administrative :

- Recueil / collecte de données ou informations spécifiques à l'activité
- Remise de flyer d'accueil et de plans d'accès
- Traitement des appels entrants et sortants ainsi que les emails liés à l'accueil
- Demande de traduction pour une bonne compréhension entre les usagers et les professionnels
- Enregistrement des patients lors de la consultation médicale via le logiciel CLINICOM
- Gestion informatique des agendas des différents professionnels
- Renseignement de la fiche profil des usagers
- Reprographie des documents, recherche ponctuelle sur internet d'informations pour les usagers
- Gestion et commandes des consommables et de la papeterie
- Recherche de médecins traitants pour les patients ayant une couverture sociale

Mais également une activité de convivialité au sein de la structure avec par exemple :

- La distribution de peluches à Noël lors de la consultation pédiatrique
- La distribution personnalisée des chocolats de Noël et de la galette des rois a été fortement appréciée et a donc été réitérée cette année.

## Activité de l'agent d'accueil



## 4.2 L'activité de l'Assistante Sociale

Comme nous l'avons précédemment évoqué, le public accueilli est en majorité migrant, arrivé en France avec ou sans visa. En complémentarité, la PASS accueille aussi un public de droit commun en parcours de rue. Ce public est avant tout en rupture de soins.

### 4.2.1. Missions et rôle :

Dans le fonctionnement de la structure, l'assistante de service social réalise une évaluation sociale des personnes qui ont été ou vont être reçues en consultation médicale. Les personnes en demande d'asile ne sont pas concernées par l'évaluation sociale car celle-ci est effectuée par les travailleurs sociaux des structures d'hébergement : l'AT-SA, ADOMA ou de COALLIA. Il peut arriver que l'ASS rencontre des personnes dont la demande d'asile a été refusée et qui perdent donc leurs droits sociaux acquis pendant la procédure de l'asile.

Lors du premier entretien social, les missions et le fonctionnement de la PASS sont détaillées ainsi que les missions de l'ASS. En lien avec le fonctionnement de la PASS et les problématiques de santé, la mission principale de l'ASS est d'accompagner les personnes dans l'ouverture des droits à l'assurance maladie.

Ce premier entretien est important. Il permet de faire une évaluation, un étayage de la situation, de poser les jalons du plan d'action à mettre en place avec la personne et de l'accompagner sur la base d'un projet. Lors de cet entretien, l'ASS évoque les droits auxquels la personne peut prétendre, conseille et oriente selon les besoins.

Dans sa mission de prévention, l'ASS sensibilise sur les dépistages liés à la santé.

Dans le cadre de la protection, l'ASS vérifie la réalité et la nature d'un danger dans la dimension familiale et financière.

La posture de l'ASS basée sur une relation symétrique avec les personnes accueillies va permettre aussi d'instruire une relation de confiance. Concrètement, cela signifie être à l'écoute, essayer d'être disponible mais surtout respecter la temporalité de la personne.

Cette relation de confiance amène petit à petit les personnes à exprimer leurs difficultés, voire leurs souffrances.

L'entretien social peut être aussi un moment de partage sur les parcours de vie. Comme pour les années passées, les difficultés rencontrées par les personnes accueillies ne cessent de croître. Elles présentent un parcours de vie, lui-même, jalonné de pertes, de ruptures voire de traumatismes multiples.

A cela s'ajoute la précarité économique qui est aujourd'hui rattrapée par d'autres types de problématiques : isolement, instabilité grandissante de l'emploi, exclusion sociale et problèmes de santé touchent plus particulièrement le public accueilli au sein de la PASS.

La mission de la PASS de « l'aller vers » et le rôle de l'assistance sociale en tant que de coordinatrice vers l'extérieur permet de faire du lien et travailler sur des accompagnements en commun avec les partenaires.

Ce rôle de coordinatrice permet aussi d'éviter le cloisonnement de la PASS, d'informer les professionnels sur des changements ou création de dispositifs et de garder une dynamique de veille sociale.

Le fait que certaines personnes arrivent sur le territoire avec un visa court séjour encore en validité génère des interrogations, souvent éthiques de la part des professionnels de la PASS pour se positionner sur la prise en charge médico-sociale.

C'est la raison pour laquelle, depuis 2013, le fonctionnement de la PASS est de réaliser une évaluation médico-sociale menant si besoin vers une prise en charge sur le plan médical.

Dès lors, la personne peut bénéficier d'un suivi à la PASS et accéder au plateau technique grâce à un système de « feuille de prise en charge » en attente de l'ouverture des droits à l'Assurance Maladie.

Une fois l'ouverture des droits effective, le retour au droit commun et l'orientation vers un médecin de ville est possible avec néanmoins toutes les difficultés liées à la désertification médicale du territoire régional.

Au sein de la PASS, l'équipe pluridisciplinaire propose un accompagnement qui ne se veut pas à sens unique. L'équipe tend à construire une relation nouvelle basée sur la confiance et le respect réciproque. Elle tend à favoriser une re-création de liens sociaux, l'insertion, l'autonomie, le retour vers le dispositif de droit commun.

Depuis 4 ans, l'équipe développe une mission importante de « l'aller vers » qui se caractérise par le fait d'aller à la rencontre du public très isolé.

#### 4.2.2. Les données chiffrées :

<b>Assistante sociale</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>Nombre d'interventions</b>	<b>1047</b>	<b>1358</b>	<b>1122</b>	<b>969</b>
<b>File Active</b>	<b>403</b>	<b>506</b>	<b>471</b>	<b>403</b>
<b>Personnes nouvelles</b>	<b>239</b>	<b>303</b>	<b>249</b>	<b>190</b>

L'activité 2024 a baissé par rapport à 2023 que ce soit pour le nombre d'interventions et/ou de la file active. Même si la file active est inférieure à 2023, celle-ci reste constante. Les entretiens se déroulent sur une durée d'une heure pour toutes les personnes rencontrées que ce soit pour un 1<sup>er</sup> entretien ou un suivi, ce qui peut expliquer la baisse du nombre d'interventions.

739 entretiens réalisés étaient sur rendez-vous soit 77% des entretiens globaux. En parallèle, 230 entretiens ont été réalisés sans avoir été programmés ce qui représente 23% de l'ensemble des entretiens. Les RDV non programmés sont en baisse par rapport à 2023 (45.8% en 2023).

A contrario, 460 RDV n'ont pas été honorés, il peut s'agir de personnes qui sont en difficulté pour se souvenir des programmations des RDV ou qui ne voient pas l'utilité de rencontrer l'assistante de service social dans le cadre de leur problématique de santé et/ou qui sont en méconnaissance du système de protection sociale.

La baisse du nombre d'intervention sociale malgré une file active constante peut s'expliquer par un accès plus rapide aux droits en lien avec l'état de santé, et avec des entretiens plus longs, permettant de mieux prendre en compte la complexité des situations rencontrées.

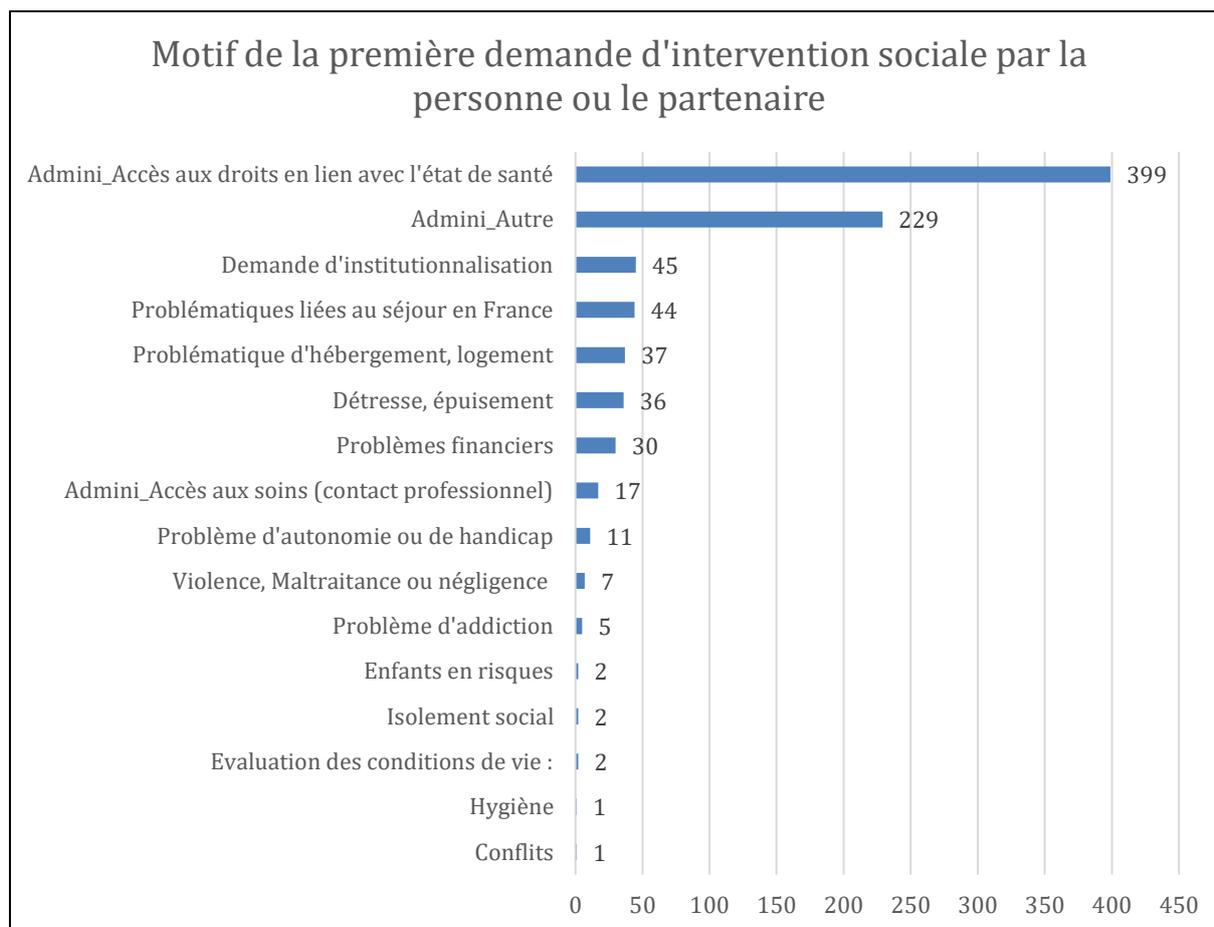
La pratique de l'ASS de recevoir à nouveau les personnes 1 mois et demi voire deux mois après une 1<sup>ère</sup> demande d'ouverture aux droits à l'Assurance Maladie peut expliquer l'accès rapide aux droits. Ces RDV de suivi ont permis de prévenir des demandes d'ouverture de droits classées sans suite.

En parallèle, la création en 2023 de l'espace partenaire de l'Assurance Maladie, de son évolution courant 2024 a facilité les échanges et a permis d'accroître plus rapidement les accords des droits.

De plus, la mise en place d'une évaluation médico-sociale en mars 2024 sur un créneau dédié aux nouveaux arrivants (créneau binôme ASS/IDE) a permis à certaines personnes de bénéficier d'une prise en charge sociale dès leur 1<sup>er</sup> RDV et d'être reçu de nouveau par l'ASS dans la même semaine pour la suite de l'accompagnement social. Cette évaluation médico-sociale a permis aussi d'orienter les personnes vers d'autres structures en cas de besoin.

Par ailleurs, les temps d'accueil sans RDV ont permis de recevoir et d'évaluer les personnes venant d'arriver sur le territoire dans une dynamique d'urgence sociale.

#### 4.2.3. Motifs de sollicitation de l'assistante sociale, évaluation et mode d'action



Les motifs de sollicitations sont assez variés. Toutefois, ils sont principalement liés à l'accès aux soins et aux droits en lien avec l'état de santé, aux problématiques de gestion administrative, de logement, aux difficultés financières et aux problématiques liées au séjour en France.

Cela s'explique par la précarité d'accès aux soins du pays d'origine et les besoins de soins en arrivant sur le territoire français en étant en situation de non droit au séjour.

Les demandes d'intervention dans le cadre de la gestion administrative sont dûes pour quelques personnes à la barrière de la langue mais aussi d'un changement de fonctionnement et d'organisation entre les institutions du pays d'origine et les institutions françaises.

Nombreuses sont les personnes rencontrées en entretien qui sont dans une méconnaissance de leurs droits et qui sollicitent l'intervention de l'assistante sociale dans l'explication et/ou la rédaction de courriers administratifs, soit par la difficulté de compréhension, soit par la méfiance ou la crainte de faire une erreur.

Certaines personnes expriment aussi la difficulté d'accès à l'outil informatique. L'ère numérique peut être un frein pour les personnes dans leurs démarches. Comme évoqué précédemment, le public rencontré à la PASS est en une situation de précarité et de pauvreté qui ne facilite pas l'accès au numérique.

De plus, un lien de confiance se crée entre les personnes et l'ASS, ce qui explique aussi cette demande d'accompagnement dans la gestion administrative.

Les demandes liées aux problématiques de séjour et d'hébergement sont en concordance puisque certaines personnes arrivant sur le territoire n'ont pas ou ont perdu la possibilité d'un hébergement se retrouvent à la rue, dans une situation de demande de mise à l'abri.

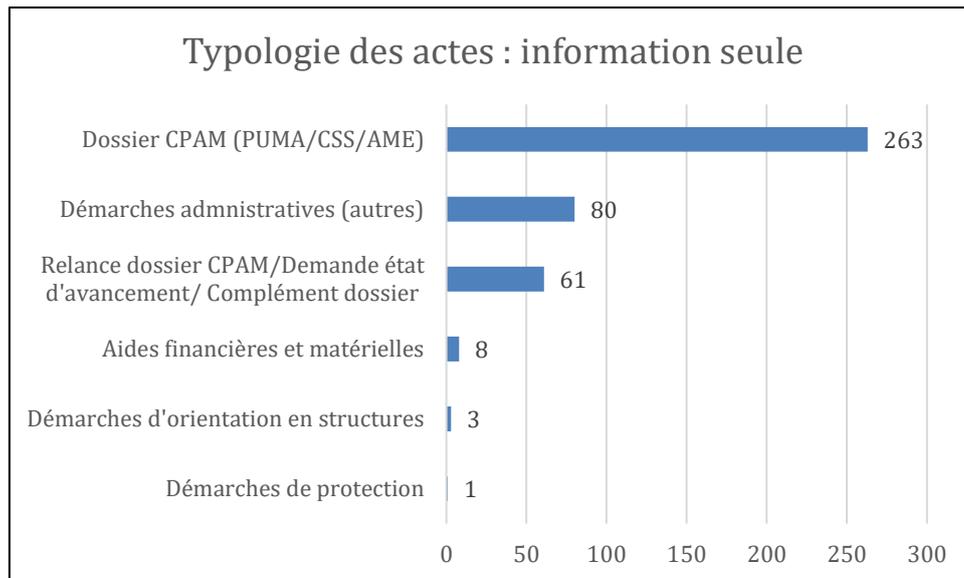
Nombreuses sont les personnes ne pouvant pas exercer une activité professionnelle du fait de leur non droit au séjour, se retrouvent en grande difficulté financière par manque de revenus.

Toutes ces problématiques citées ci-dessus augmentent le sentiment de détresse et d'épuisement des personnes en augmentation par rapport à 2023. Pendant l'évaluation sociale, un grand nombre de personnes nous interpelle sur leur parcours de vie dans leur pays d'origine. Notamment celles qui expliquent « venir tenter leur chance » et « espérer une meilleure vie » en Europe, relatent des parcours migratoires difficiles et épuisants : traversée en bateau ou traversée de plusieurs pays par voie terrestre pendant plusieurs mois. Ces personnes risquent leurs vies lors d'une traversée pour ensuite être dans un contexte de situation irrégulière. Beaucoup ignorent la difficulté de condition d'attribution d'un titre de séjour et que cette condition va vers un durcissement. Il est ensuite très difficile pour les personnes en situation irrégulière de prétendre à certains droits sociaux. La déception est immense et l'incompréhension aussi, ce qui renforce le sentiment d'épuisement.

En tant qu'assistante de service social, l'orientation vers les structures d'hébergement et de mise à l'abri est primordiale aux besoins des personnes ainsi que l'orientation vers les associations d'aide alimentaire.

En parallèle, l'orientation vers des maisons de la justice et du droit, vers des associations et/ou avocats qui accompagnent dans le droit aux étrangers est essentielle pour informer ces personnes sur leur possibilité de régularisation au séjour et/ou sur une éventuelle démarche de recours possible.

Les entretiens sont aussi un temps de revalorisation des capacités à amener les personnes dans une continuité d'estime d'elles-mêmes, malgré l'échec de certaines démarches, en complémentarité avec la psychologue de la PASS.

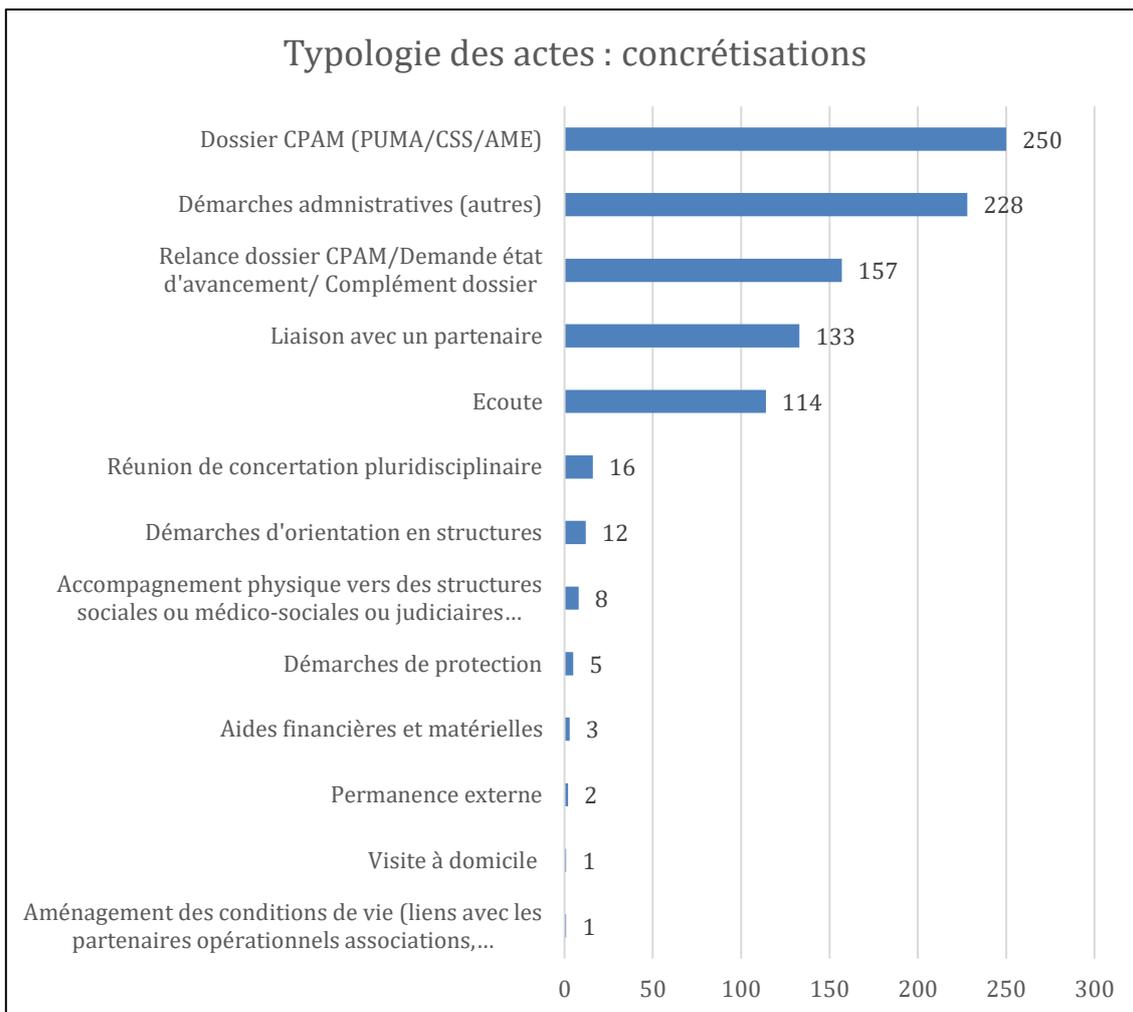


Ce diagramme met en lumière le besoin d'informations sur le droit à l'accès à la couverture de protection sociale notamment dans la démarche d'ouverture de droits à l'Assurance Maladie.

Cela est en lien avec les besoins de soins et les problématiques de santé des personnes rencontrées à la PASS et reflète un manque de connaissance des personnes sur les dispositifs d'accès aux soins.

L'acte de l'information seule sur les démarches administratives s'explique par la part du 1<sup>er</sup> motif de la demande d'intervention sociale (229) à propos de la gestion administrative.

La part de l'information sur les demandes d'état d'avancement ou les relances de dossier à la CPAM peut refléter le sentiment d'inquiétude des personnes à obtenir une couverture maladie.



Nous constatons une concordance des actes entre l'information et la concrétisation des démarches réalisées par l'ASS. Nous observons qu'après être informées les personnes sont dans une demande effective.

Les demandes d'ouverture de droits à l'assurance maladie sont la majorité des actes réalisés par l'ASS. Le nombre d'actes en lien avec les dossiers CPAM (250 actes) reste équivalent à celui de 2023.

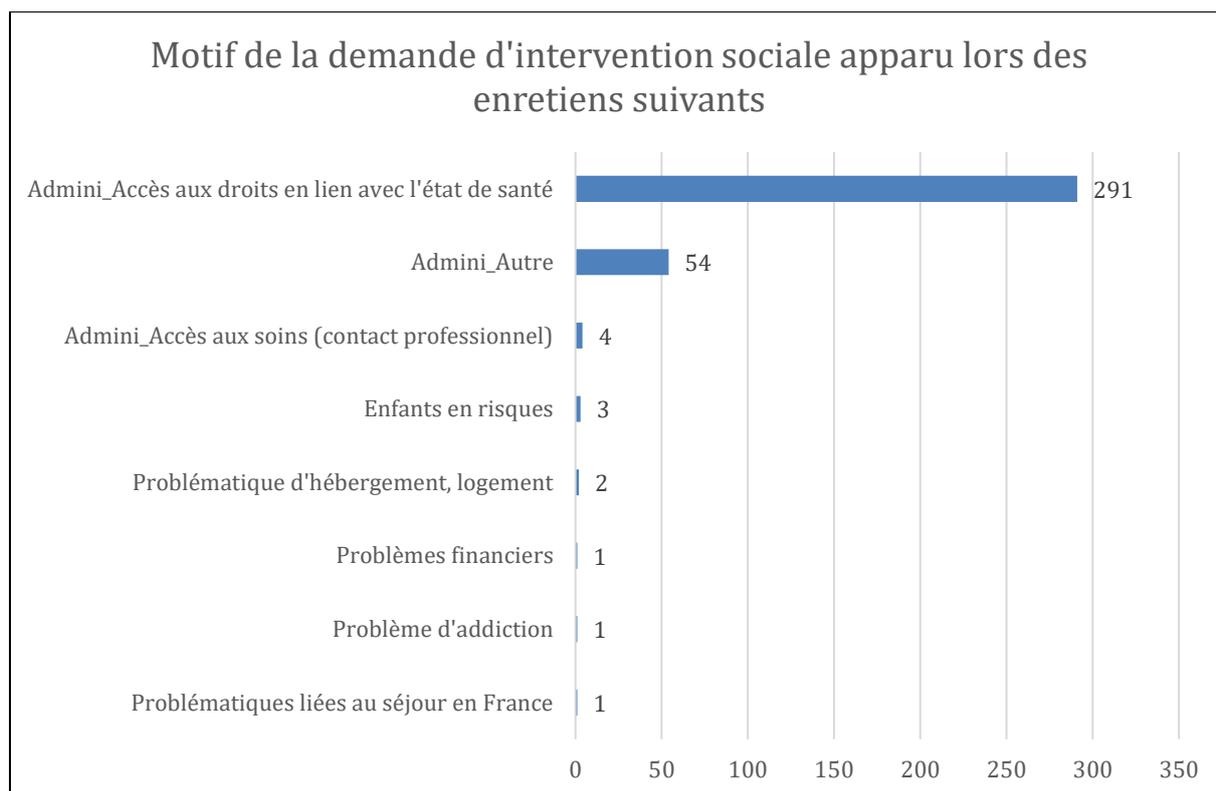
Le besoin d'accompagnement dans les démarches administratives est aussi une majorité des actes réalisés.

En ce qui concerne ces actes, nous constatons une augmentation par rapport à 2023 (171 en 2023 à 228 en 2024), qui peut s'expliquer par un suivi des personnes sur un plus long terme par rapport aux autres années. Les démarches administratives regroupent la lecture et l'aide à la compréhension et la rédaction de courriers (exemple changement d'adresse), l'aide à la création de compte en ligne pour certaines démarches. Cette augmentation peut aussi s'expliquer par le besoin des personnes de solliciter de nouveau l'ASS de la PASS après une orientation dans le droit commun.

Après avoir eu une relation de confiance avec un interlocuteur, il est parfois difficile pour les personnes d'en changer.

Nous remarquons aussi une part importante des relances, des demandes d'état d'avancement et des compléments de dossier à la CPAM qui est due à la pratique de l'ASS d'effectuer une demande d'état d'avancement à chaque entretien de suivi si les droits ne sont pas accordés.

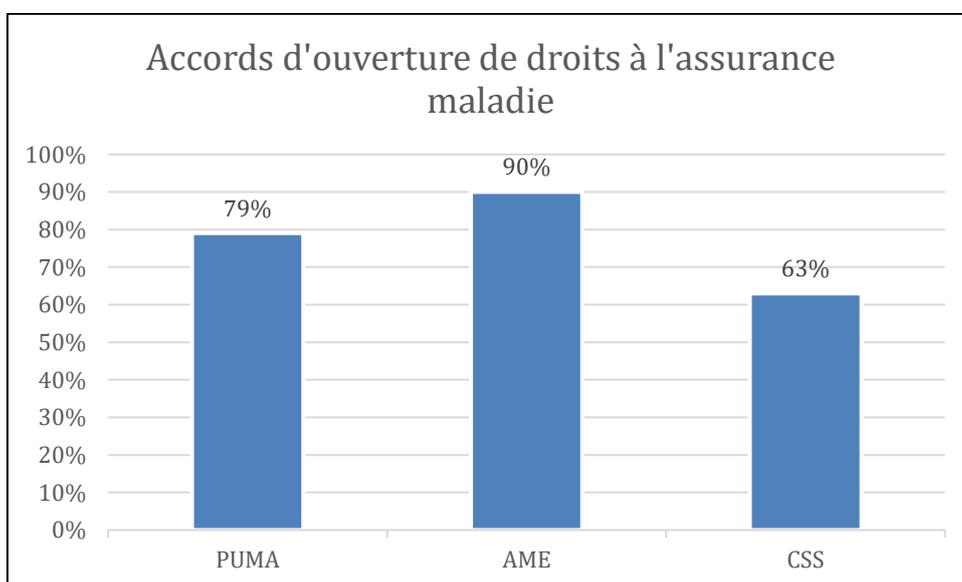
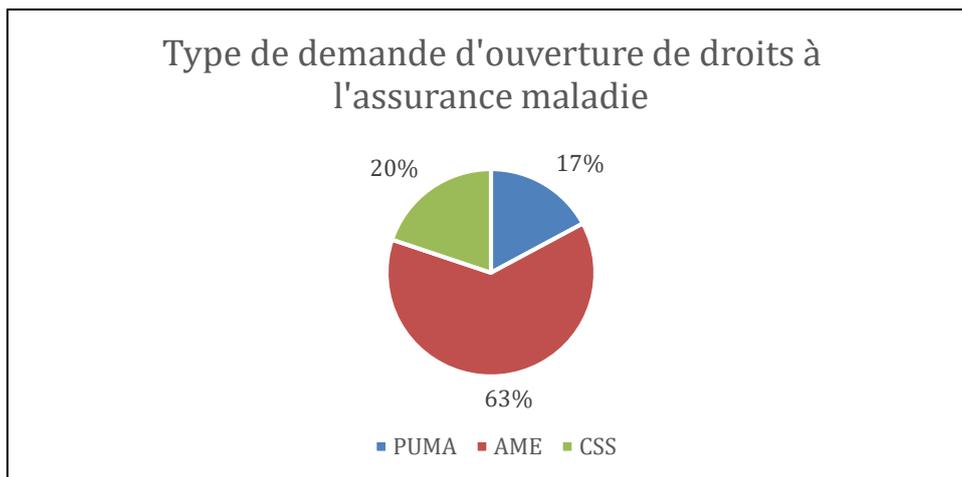
Dans cette catégorie est aussi comptabilisé le nombre de consultations des droits à l'Assurance Maladie, nécessaire aux professionnels de la PASS afin de vérifier la couverture ou non de la personne accueillie.



Les problématiques évoquées pendant le suivi semblent similaires au premier entretien. Le motif dans les entretiens suivants est axé en majorité sur l'accès aux droits en lien avec l'état de santé, qui reste en lien avec la mission principale et la pratique de l'ASS sur le suivi social.

Nous remarquons une différence des demandes d'intervention à propos des démarches administratives apparues lors du 1<sup>er</sup> entretien et dans les entretiens suivants, ce qui souligne que l'information relatée par l'ASS lors du 1<sup>er</sup> entretien a été effective et a répondu à la demande et aux besoins de la personne.

Néanmoins, lorsque la relation de confiance est installée, les personnes évoquent très spontanément des problématiques personnelles : isolement social, problèmes financiers, addictions et épuisement (notamment face aux démarches de régularisation) sont alors abordées lors des entetiens suivants.



En rapport avec le public d'origine étrangère en situation irrégulière accueilli à la PASS, les demandes d'ouverture de droits à l'assurance maladie sont en majorité les demandes d'Aide Médicale d'Etat (AME) avec 63%. Ces demandes sont en baisse par rapport à 2023 (76%).

Les demandes de PUMA (droit de base) représentent 17% des demandes. Le diagramme indique 20% des demandes de CSS. Ces deux demandes sont donc en augmentation par rapport à 2023 (PUMA à 7% et CSS à 17%).

L'augmentation des demandes de PUMA et CSS peut s'expliquer par la régularisation de certains usagers suivis à la PASS depuis de nombreuses années, ainsi que des personnes arrivant sur le territoire en visa regroupement familial.

L'histogramme ci-dessus démontre une part importante d'accords d'ouverture de droits à l'Assurance Maladie. L'AME représente 90 % des accords, 73% de PUMA et 63 % de CSS.

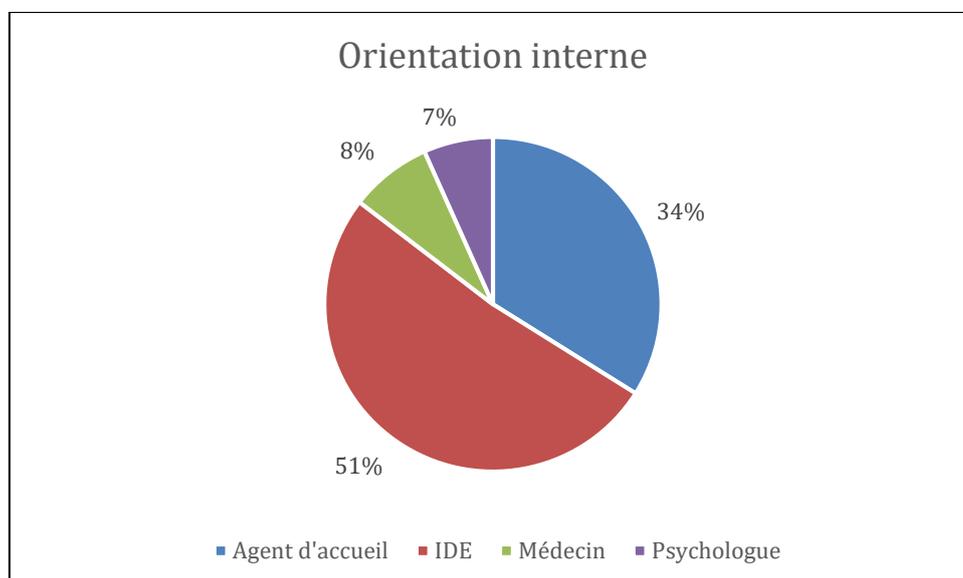
Cela amène à confirmer que les RDV de suivi des demandes d'ouverture de droits avec l'ASS sont nécessaires à une obtention de droits. De plus, la pratique de l'ASS de s'entretenir avec

les personnes sur un créneau d'une heure permet de finaliser chaque démarche en leur présence et d'éviter l'attente de l'envoi des dossiers.

En début d'année 2024, la création d'un outil « check list » avec pictogramme délivré par les agents d'accueil aux personnes accueillies et en demande d'ouverture de droits à l'Assurance Maladie permet à ces personnes de se présenter au RDV ASS avec les documents nécessaires, ce qui optimise les durées de traitement des demandes.

De plus l'évolution de l'outil national « espace partenaire » dans les échanges avec la CPAM permet de suivre l'avancée du dossier mais aussi de demander l'état d'avancement de la démarche. En ce qui concerne le délai d'obtention des droits CPAM, celui-ci s'est vu diminuer de 2.5 à 3 mois en 2023 à 1.5 à 2 mois en 2024.

#### 4.2.4. Les orientations



En 2024, la majorité des orientations en interne est à 51% des orientations vers les IDE pour une pré-évaluation médicale. De plus, sont comptabilisés dans cette part, les entretiens en binôme ASS/IDE mis en place en février 2024 pour les primo arrivants à la PASS.

34 % des personnes ont été orientées vers l'Agent d'Accueil qui est en charge des agendas des professionnels et qui programme les RDV sollicités.

La part des orientations vers la psychologue et le médecin a diminué par rapport à 2023, ce qui s'explique par une prise en charge en amont de l'IDE et qui oriente les personnes vers le médecin et/ou la psychologue avant même la rencontre avec l'ASS. De plus, les entretiens en binôme ASS/IDE permettent une orientation médicale et/ou psychologique dès le 1<sup>er</sup> entretien.

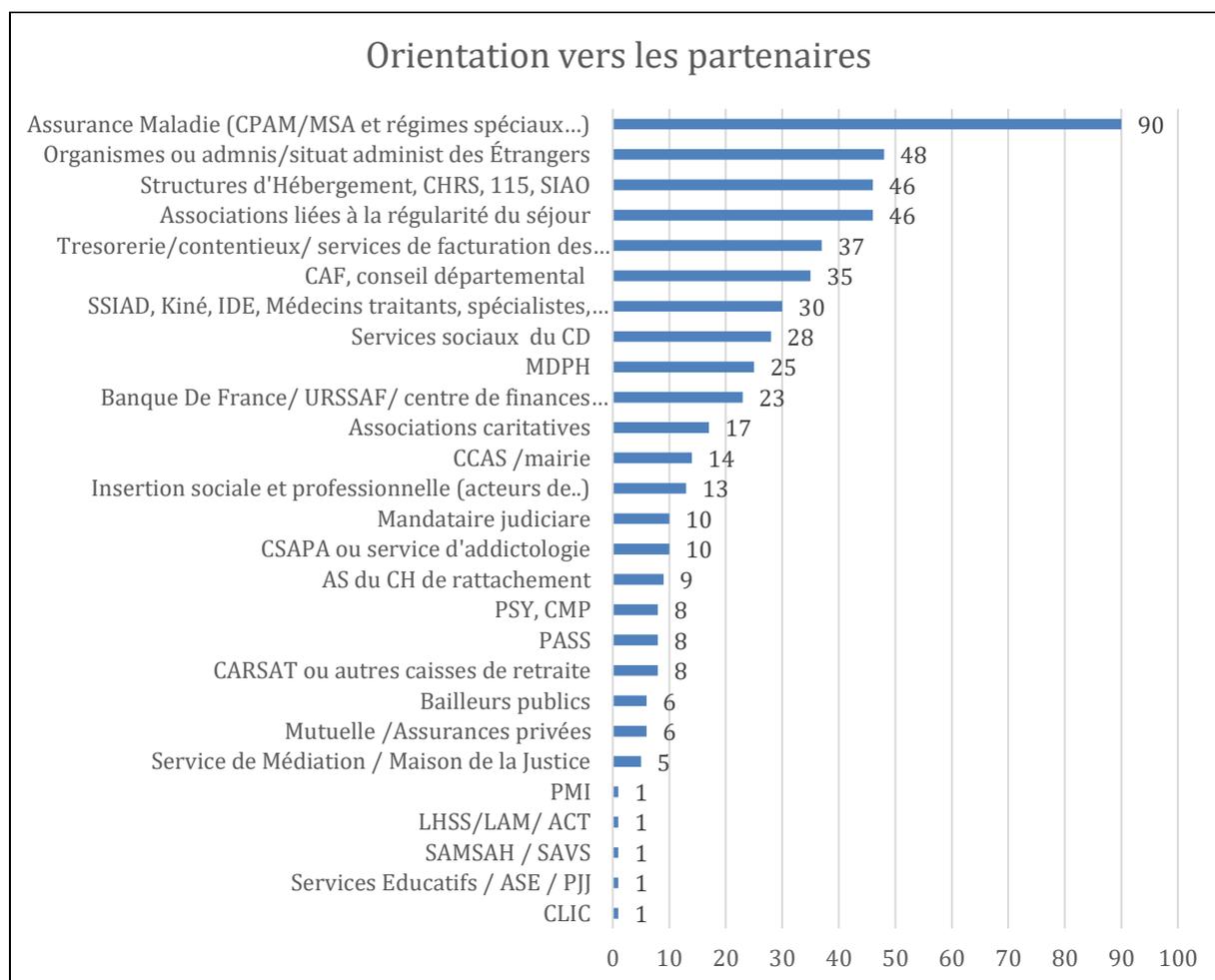
Même si le public accompagné évolue peu d'une année à l'autre, il nous semble important de rappeler que, pour une partie de celui-ci, leur parcours est marqué de ruptures : droits, soins, logements, liens sociaux, origine culturelle, isolement familial, géographique...

Notre structure leur permet d'être accueillis, écoutés et pris en charge dans leur globalité par l'équipe pluridisciplinaire.

Les orientations vers les professionnels de la PASS sont donc importantes notamment grâce à leur grande disponibilité.

Les données montrent aussi un besoin des personnes d'être consultées par les professionnels médicaux, ce qui revient à confirmer les problématiques de soins des personnes rencontrées à la PASS.

Les situations complexes nécessitent des temps d'échanges en équipe mais également avec les partenaires (CMS, Centre de planification, CMP, CCAS, la Passerelle, ONM, bailleurs sociaux...).



La majorité des orientations vers les partenaires pour 2024 est liée aux demandes d'ouverture de droits de la CPAM. Les orientations vers la CPAM sont nombreuses pour plusieurs raisons : les personnes souhaitent connaître le motif du refus de leur demande AME,

obtenir un RDV physique pour les personnes ne bénéficiant pas de compte Ameli, récupérer les cartes d'affiliation à l'Assurance Maladie.

Dans ces orientations apparaissent aussi l'accompagnement physique d'une personne en barrière de la langue et malentendante, les échanges téléphoniques et envoi de mails à des CPAM de départements différents (CPAM Vaucluse, Nanterre, Portugal, Melun, Mantes la Jolie).

La difficulté pour la personne à joindre la plateforme CPAM et la barrière de la langue compliquent l'autonomie de la personne dans ses démarches de prise de RDV.

Il s'avère que des demandes d'ouverture de droits peuvent se retrouver perdues, ce qui peut être le cas quand une personne a déposé d'elle-même une 1<sup>ère</sup> demande dans la boîte aux lettres de la CPAM. Ces personnes n'ayant pas la possibilité de programmer en autonomie un RDV se voient dans l'obligation de déposer leurs documents dans la boîte aux lettres de la CPAM, sans avoir la preuve du dépôt des documents, qui parfois ne parviennent jamais à l'instruction du dossier.

De plus, l'impossibilité de créer un compte « Ameli » pour les bénéficiaires de l'AME est un second frein à la prise de contact avec la CPAM. Ces freins renforcent la mésestime de soi pour la personne.

En parallèle en 2024, 5 demandes d'AME ont été refusées pour motif de ressources supérieures au plafond de l'AME.

1 demande AME a été classée sans suite à cause de l'absence de réception de courrier CPAM envoyé à la personne concernée. Nombreux sont les courriers CPAM envoyés qui ne sont jamais parvenus aux personnes accompagnées. Ces courriers sont en majorité des demandes de complément de dossier, qui sont transmis à la demande de l'ASS via l'espace partenaire lors du RDV de suivi.

Ces dysfonctionnements ont des conséquences importantes et multiples : la personne n'ouvrant pas de droits, le suivi médical à la PASS s'allonge et le nombre de Créances Irrecouvrables (CI) augmentent.

Il s'avère aussi qu'il est plus compliqué de réorienter la personne vers le droit commun lorsque la relation de confiance est instaurée.

L'orientation vers les organismes sur la situation administrative des étrangers est supérieure à 2023 (32) à 48 en 2024. Ce qui s'explique par le besoin d'informations lié au durcissement des moyens d'obtention d'une régularisation. Le remaniement des politiques sociales sur l'immigration a beaucoup inquiété les personnes accompagnées, en quête de réponse à leurs interrogations. Dans ces orientations apparaissent aussi l'orientation vers des avocats spécialisés en droit des étrangers, des envois de mail à l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII), pour des personnes arrivant en visa regroupement familial et est en attente de leur courrier de convocation aux cours linguistiques ainsi que des envois de mails au consulat et appels téléphoniques à France Terre d'Asile.

Les personnes rencontrant des problématiques liées au séjour sont aussi orientées vers les associations locales telles que ASTI/ Collectif anti raciste.

Les problématiques liées à l'hébergement restent complexes. Les centres d'hébergement sont saturés et le critère de régularité est un frein pour y accéder. Or,

le nombre de personnes sans abri suivies à la PASS est important : cela correspond aux personnes hébergées chez des tiers (essentiellement celles en situation irrégulière) ou aux personnes en rupture de soins psychiatriques (qui peuvent avoir des difficultés à se maintenir dans un logement) ou encore aux personnes sans domicile fixe ou vivant en squat. Sur 46 personnes orientées en centre d'hébergement et/ou vers le 115, l'ASS a constitué 13 dossiers vers le SIAO.

Les orientations vers la trésorerie, service contentieux et de facturation sont en lien avec la gestion des réceptions de factures hospitalières des personnes accompagnées.

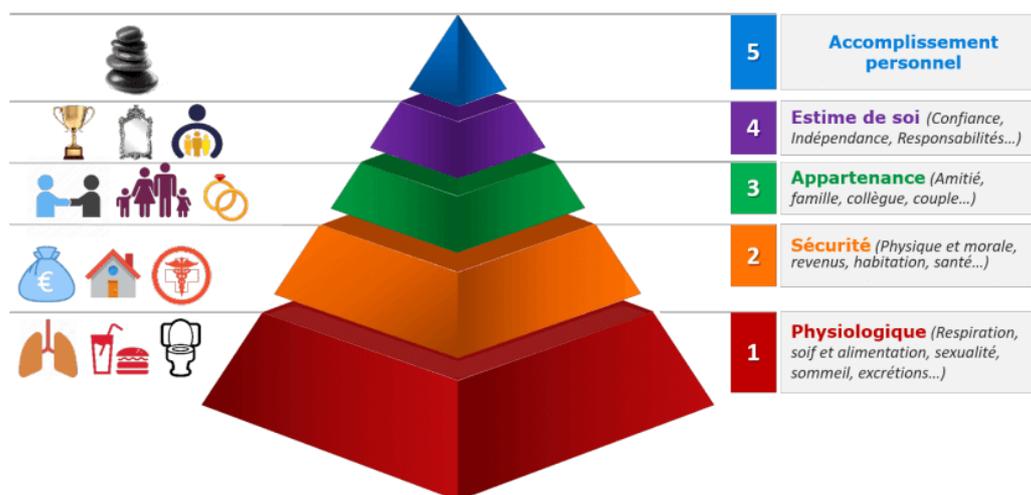
Les orientations vers les finances publiques sont en lien avec l'information et l'orientation des personnes vers ces administrations pour la déclaration des revenus.

En lien avec les problématiques de santé et l'orientation vers le droit commun, les orientations vers les médecins de ville après l'obtention des droits Assurance Maladie est passée de 30 en 2024 à 17 en 2023, apparait aussi dans cette catégorie l'aide à la création du compte en ligne « Doctolib » et aussi la transmission du formulaire de la CPTSTE pour la recherche d'un médecin traitant sur le territoire.

Les problématiques financières sont souvent évoquées lors des entretiens d'où un nombre important d'orientations vers les CMS/CCAS ou encore associations caritatives.

Les orientations de l'ASS en interne et vers les partenaires reflètent les besoins fondamentaux des personnes accueillies : le besoin physiologique (se nourrir), le besoin de sécurité (habitation, santé et revenus), l'estime de soi avec le lien de confiance des professionnels. Nombreuses sont les personnes accueillies à la PASS qui ne sont pas en capacité de satisfaire leurs besoins fondamentaux.

### PYRAMIDE DES BESOINS SELON MASLOW



### 4.3. L'activité de l'IDE

#### 4.3.1. L'activité globale

<b>Infirmière</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>Nombre de consultations</b>	1289	1552	1811	1868
<b>File Active</b>	311	494	445	481
<b>Personnes nouvelles</b>	251	419	328	319

<b>Infirmière</b>	
<b>CS programmées</b>	1287
<b>CS sans RDV</b>	581
<b>CS non honorées</b>	229
<b>CS avec interprète</b>	151

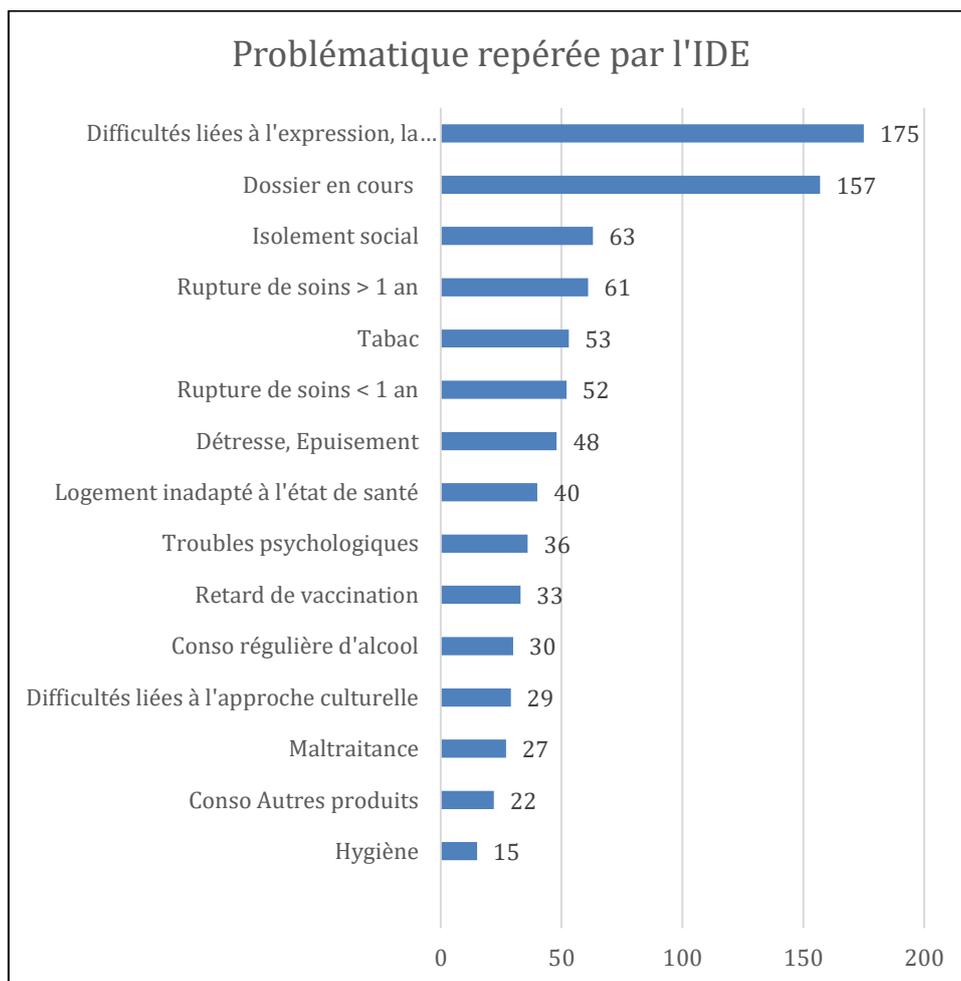
#### ↳ Evolution d'activité

Les chiffres de l'année 2024 relatifs au nombre de consultations, à la file active et à son renouvellement sont semblables à ceux de l'année 2023. On note, depuis deux ans, que les femmes sont plus nombreuses à venir consulter et, qu'à ce jour, elles représentent la part la plus importante de la file active.

La moyenne du nombre de consultation par patient reste également identique à 2023 (4) avec cette difficulté majeure à réorienter les patients, ayant obtenu des droits sociaux, vers la médecine de ville.

L'utilisation de l'interprétariat est, quant à elle, en diminution grâce à la maîtrise de plusieurs langues par l'équipe pluridisciplinaire.

## 📄 Profil des patients



La grande majorité des usagers de la PASS d'Elbeuf sont d'origine étrangère et allophones. La difficulté d'expression et de compréhension est donc, à l'image des années précédentes, une problématique prioritaire que nous essayons d'améliorer avec l'interprétariat par téléphone ainsi que des outils traduits en plusieurs langues et facilitant la compréhension de l'utilisateur (Santé BD).

L'item dossier en cours illustre la chronicité des suivis PASS qui peuvent parfois durer des années. En effet, nous avons de plus en plus de difficultés à organiser les parcours de soins en ville, principalement en lien avec la faible démographie médicale. En l'absence de médecin traitant, la PASS continue donc d'assurer le suivi afin d'éviter les ruptures de soins.

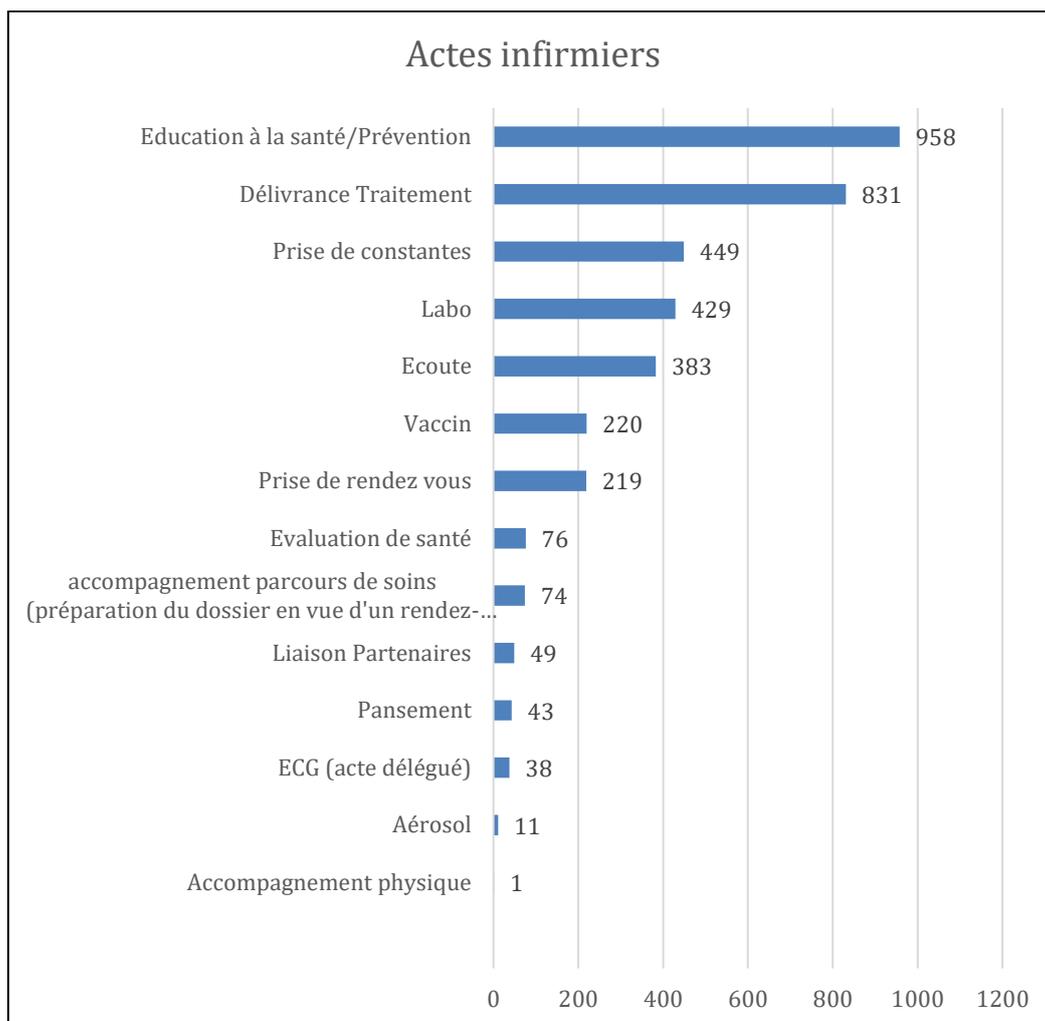
Enfin, nous avons vu une augmentation importante d'items tels que : l'isolement social (+8%), la consommation de tabac et d'alcool (+10%), la détresse, l'épuisement (+7%). Cette hausse reflète la dégradation de l'état de santé des migrants, notamment de leur santé mentale et atteste des enquêtes nationales menées par le COMEDE ou Médecins du monde.

#### 4.3.2. Missions de l'IDE

Les missions de l'IDE consistent en une prise en charge globale des personnes les plus vulnérables et un accompagnement dans leur parcours de soins.

L'IDE réalise, entre autres, les soins infirmiers qui concourent à la prévention, au dépistage, au diagnostic, au traitement et à l'accompagnement afin de maintenir ou restaurer la santé de la personne.

##### 4.3.2.1. Accueil spécifique



Comme souligné dans l'introduction, 2024 a été une année axée sur le dépistage et la prévention. L'activité IDE en est témoin avec une augmentation des actes de prélèvements (+25%) et de vaccination (+46%).

L'éducation à la santé, la prévention et la prise de constantes soulignent notre rôle primordial en termes d'éducation thérapeutique. Informer le patient et l'aider à vivre avec sa pathologie, prévenir des complications, contribuer à améliorer son quotidien et le rendre acteur de sa prise en charge sont des objectifs permanents que l'on se fixe et dans ce sens la PASS a investi dans du matériel de prêt (tensiomètre, peakflow...) à destination des patients pour réaliser des automesures au domicile.

#### 4.3.2.2. Organisation des consultations

Nous nous sommes aperçus, en 2023, que l'articulation médicale / paramédicale et sociale pouvait être améliorée. Effectivement, après avoir vu le médecin ou l'infirmière, certains patients ne revenaient pas systématiquement à la PASS pour effectuer leurs démarches sociales, ce qui allongeait les durées de suivi et retardait l'orientation vers le droit commun.

Sur conseils et retours d'autres PASS normandes, nous avons donc instauré, chaque mercredi, un après-midi de consultations en binôme ASS / IDE pour tout nouvel arrivant. Au cours de l'année 2024, 57 personnes ont été reçues selon cette organisation. Nos retours sur cette pratique sont très positifs avec une réelle photographie de la situation sociale et sanitaire à l'issue de l'entretien, une meilleure connaissance du dossier et donc une possibilité d'effectuer les démarches sociales plus rapidement. La prise en charge et les orientations en sont plus efficaces ce qui ne fait que nous rappeler la nécessité de remettre constamment en question notre pratique professionnelle.

Le reste de l'organisation est inchangé, l'IDE assiste à la consultation médicale et organise la délivrance des traitements, la planification des rendez-vous et des soins. L'orientation vers l'hôpital pour les consultations spécialisées ainsi que les examens est rendue possible grâce à un système de prise en charge et la commande de médicaments se fait directement à la pharmacie du CHIELVR.

La présence de l'IDE en consultation permet une meilleure coordination du parcours de soin, ainsi que la possibilité de reprendre, à posteriori, des notions qui n'auraient pas été comprises ou assimilées lors de la consultation médicale.

Le suivi des femmes enceintes, conjointement avec le service des consultations obstétricales et le CMS, tient également une place importante dans l'activité infirmière. En 2024, il y a eu 112 consultations de suivi de grossesse.

#### 4.3.3. « Aller – Vers »

##### ➤ **Public isolé**

Des récoltes de vêtements et de matériel de puériculture ont été organisées à destination des patients et notamment des jeunes mamans qui sont souvent dans le besoin. Des professionnels de la PASS se sont notamment rendus au domicile d'une mère isolée pour monter un berceau issu d'un don.

Dans l'optique d'aider les femmes isolées à se créer un réseau et à développer leurs compétences psychosociales, plusieurs groupes de travail ont été mis en place pour pouvoir proposer un atelier adapté à notre public. Notre choix s'est porté sur la photographie thérapeutique pour aider ces femmes à se réapproprier un corps souvent meurtri par un passé et un parcours migratoire violents. Ces ateliers seront l'occasion d'évoquer les cultures, les qualités et les réussites de chacune tout en installant une dynamique de groupe. La finalité sera une exposition des clichés à la PASS en présence des patientes, de leurs proches et de l'équipe de la PASS.

## ➤ **Vers les partenaires**

### Atelier Mission Locale

Une réunion a été organisée avec la Mission Locale pour dispenser des ateliers autour de la santé à destination des jeunes migrants. Nous sommes désormais en attente des effectifs que cela représenterait ainsi que les thèmes plébiscités par les jeunes.

### Santé des Exilés

Nous sommes toujours intégrés dans le groupe de travail « Santé des exilés », mis en place par l'Atelier Santé Ville en 2022. Il n'y a pas eu d'action spécifique en 2024.

### L'observatoire régional de la santé et du social

L'OR2S a rédigé en 2022 un rapport d'observation de l'état de santé des migrants et la PASS d'Elbeuf s'est portée volontaire pour poursuivre le travail de recherche et aider à fournir un recueil de données quantitatives et qualitatives à l'échelle de la région normande. Après plusieurs groupes de travail pour l'élaboration du questionnaire et l'organisation qui en découle, la passation du questionnaire a eu lieu en novembre 2024 et la PASS d'Elbeuf y a participé grâce à la collaboration des nouveaux patients et la mobilisation des professionnels de santé. La prochaine passation est programmée pour le deuxième semestre 2025 et sera étendue à toutes les PASS normandes.

#### 4.3.4. Prévention :

##### ➤ **CeGIDD**

Depuis l'ouverture de l'antenne CeGIDD au 1<sup>er</sup> Juin 2023, les patients de la PASS sont orientés vers le CeGIDD lorsqu'ils souhaitent faire un dépistage sans problématiques de santé associées. L'orientation est facilitée par l'implantation dans le même bâtiment. En 2024, l'activité de dépistage des IST a représenté 58 dépistages.

##### ➤ **Vaccination**

En 2024, 220 vaccins ont été dispensés aux patients de la PASS et en voici le détail :

- 72 pour l'hépatite B
- 103 DTCP
- 13 pour la méningite
- 7 pour la grippe saisonnière
- 26 ROR
- 6 prevenar / pneumovax

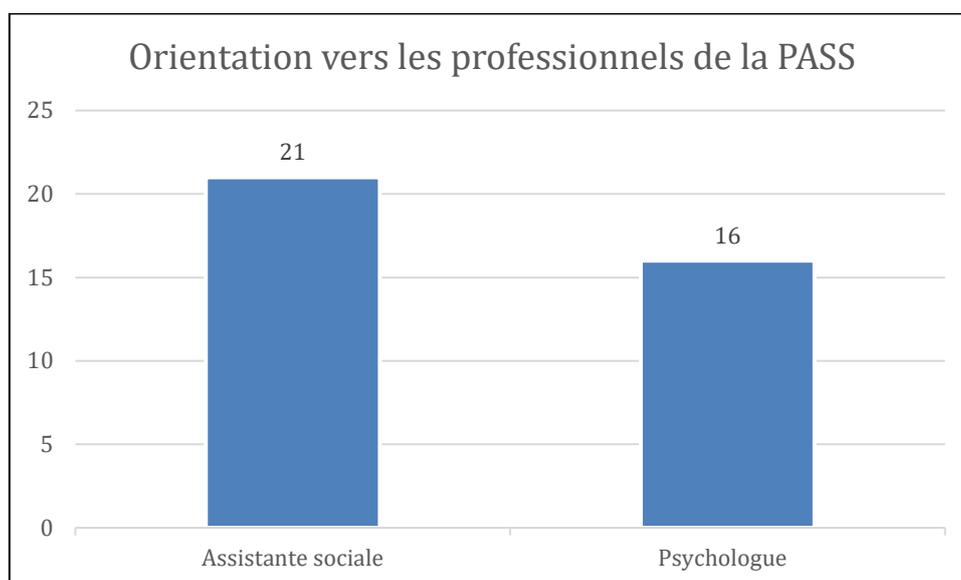
Le décret d'août 2023 relatif aux compétences vaccinales des IDE améliore grandement le rattrapage vaccinal des primo-arrivants et permet que les patients n'ayant pas besoin de voir le médecin puisse être tout de même à jour de leurs vaccins.

## ➤ CSAPA

Dans la lignée de 2023, l'intervention du CSAPA pour le mois sans tabac a été reproposée aux usagers en 2024 avec 3 permanences en juillet, septembre et novembre au cœur de la PASS : le hall. Sophie Lorentz, l'IDE du CSAPA a pu rencontrer 31 personnes au cours de ces ateliers et a pu réaliser des entretiens et délivrer des substituts nicotiniques aux usagers de la PASS.

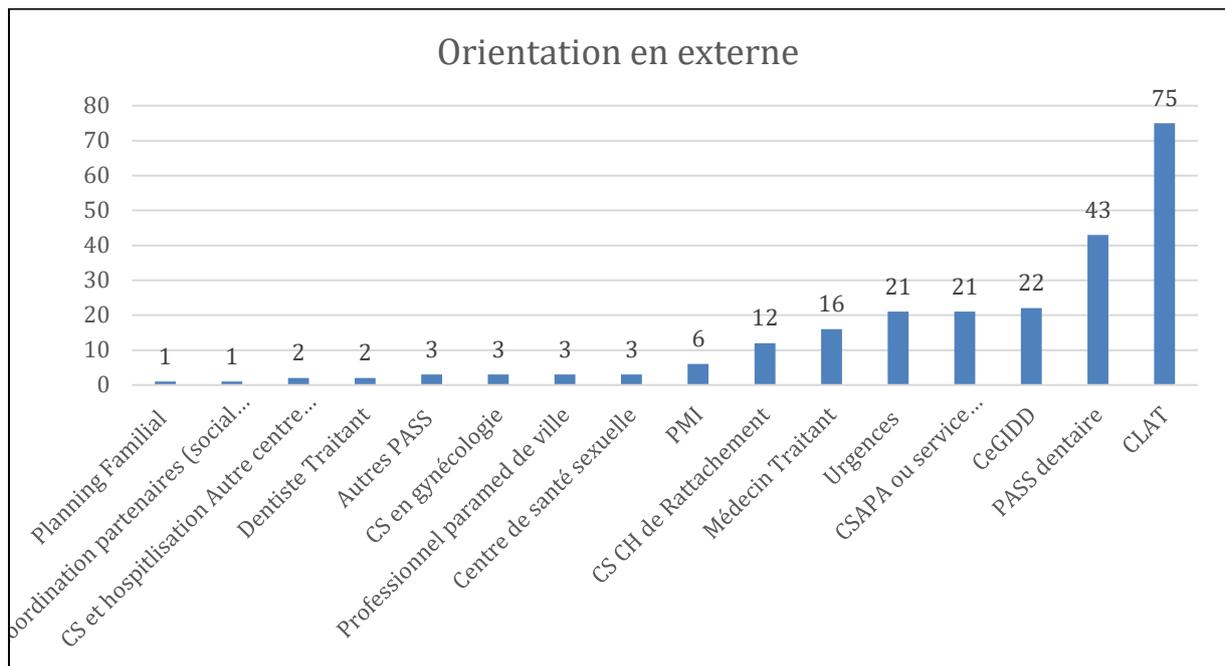
Les patients ont apprécié ces interventions ce qui nous a conduit à développer davantage les liens PASS / CSAPA pour 2025.

### Lien avec les services hospitaliers



L'articulation entre les différents professionnels de la PASS est primordiale, elle permet une prise en charge globale et efficiente. On s'aperçoit d'une nette diminution des orientations vers l'assistante sociale qui est directement liée à l'instauration du binôme ASS-IDE.

#### 4.3.5. Lien avec les partenaires externes



Comme chaque année, le CLAT représente notre principale orientation externe et est de rigueur pour chaque primo-arrivant de pays à zone endémique sur le territoire français depuis moins de deux ans. Les principales informations relatives aux nouveaux patients sont transmises via une fiche de liaison et le CLAT nous communique les ordonnances et les RDV nécessaires. Le partenariat est efficace et les équipes viennent faire des permanences dans les locaux de la PASS deux fois par mois pour favoriser l'accès aux soins.

Nous orientons également les patients vers d'autres PASS et notamment la PASS dentaire située au CH de Saint Julien à Petit – Quevilly. La prise de RDV se fait par le biais d'une fiche de liaison remplie par les professionnels de la PASS. Les autres orientations en PASS sont souvent liées au changement du lieu d'hébergement des usagers, nos principaux relais se font sur Rouen ou la région parisienne.

Pour favoriser une meilleure interconnaissance des services et un relais plus aisé après un passage aux urgences, nous allons présenter la PASS à chaque changement d'internes directement aux urgences de l'hôpital. Cela évite les multiples consultations des personnes sans droits à l'assurance maladie, l'amélioration du suivi patient et une meilleure observance des thérapeutiques. Les futurs médecins ont alors la possibilité de venir passer une demi-journée découverte lors des consultations médicales et d'observer le fonctionnement des PASS.

Les orientations vers le CMS sont, quant à elles, en baisse de part l'arrivée d'un maïeuticien venant renforcer l'équipe de la PASS. Il assure les consultations en gynécologie, les prélèvements (frottis...) et aborde la contraception avec les patientes de la PASS. Les suivis de grossesse sont maintenus à l'hôpital.

#### 4.4. L'activité médicale

L'équipe médicale de la PASS assure 2 journées de consultations par semaine tous les mardis et jeudis avec une répartition des plages de consultations selon les différents praticiens :

- Le mardi matin, par le Dr PAULA PALMA
- Le mardi après-midi consultant en alternance une semaine sur deux le Dr PIGNATA (infectiologue) et Bertrand HARROIS (maïeuticien)
- Le jeudi matin et après-midi par le Dr RAGHANI
- Un jeudi après-midi par mois par le Dr DEMARQUE (pédiatre)

Les consultations sont programmées sur des créneaux de trente minutes pour les suivis de patients déjà connus, et d'une heure pour les nouveaux patients n'ayant jamais consulté, permettant une approche globale des soins dont la complexité ne cesse de croître.

Les consultations avec l'aide d'un interprète téléphonique sont souvent plus longues que les 30 minutes dédiées, et représentaient plus d'un quart des consultations en 2024. Ces consultations sont réalisées la plupart du temps en binôme avec l'infirmière, afin d'optimiser le temps de consultation et les soins réalisés pendant celle-ci.

Tous les dossiers médicaux sont informatisés et contenus dans le logiciel commun à tout le CHI ELVR afin de fluidifier le lien PASS-hôpital.

##### 4.4.1. L'activité globale

L'activité de consultation médicale est en légère augmentation par rapport à l'année précédente, avec une diversification des soins permises par les différents professionnels médicaux exerçant à la PASS.

	Année 2023	Année 2024
Consultations programmées	605	610
Consultations sans RDV	34	34
Consultations non honorées	136	119

Les consultations se font presque exclusivement sur rendez-vous, mais nous gardons la possibilité d'accueillir au besoin des patients sans rendez-vous afin d'éviter d'inutiles réorientations vers les services d'urgences. Ces soins non programmés représentent environ 5% du total de nos consultations.

Malheureusement, nous faisons toujours face à une part de rendez-vous non honorés dont la diminution était un des objectifs de 2023. Grâce à la mise en place du rappel des patients la veille de leur consultation par nos Agents d'Accueil, la proportion de ces créneaux non honorés sont passés de 21% en 2023 à 18% en 2024.

L'activité médicale globale a été marquée cette année par d'importants changements dans l'équipe médicale, avec notamment l'arrivée du Dr RAGHANI, qui a pris la relève du Dr BROUSSE pour les consultations du jeudi matin et après-midi. Cette relève a été le fruit d'une transition progressive ayant débuté en 2023, permettant un maintien du nombre de consultations réalisées en 2024, tout en conservant les valeurs et la dynamique de soins de la PASS d'Elbeuf.

Le maintien des consultations du Dr PAULA PALMA le mardi matin et du Dr DEMARQUE un jeudi après-midi par mois ont également permis de conserver la stabilité de l'offre de soins médicaux.

L'arrivée du Dr PIGNATA, infectiologue du CHI a permis un aller-vers précieux des consultations spécialisées de l'hôpital en matière de traitement et de suivi des pathologies infectieuses, ainsi qu'un étoffement de l'offre de consultations pour les primo-arrivants.

L'initiation d'une consultation gynécologique réalisée par le maïeuticien Bertrand HARROIS est venue étoffer l'offre de soins médicaux, avec la réalisation d'actes techniques notamment contraceptifs et de dépistage, ainsi qu'un véritable apport en matière de santé de la femme.

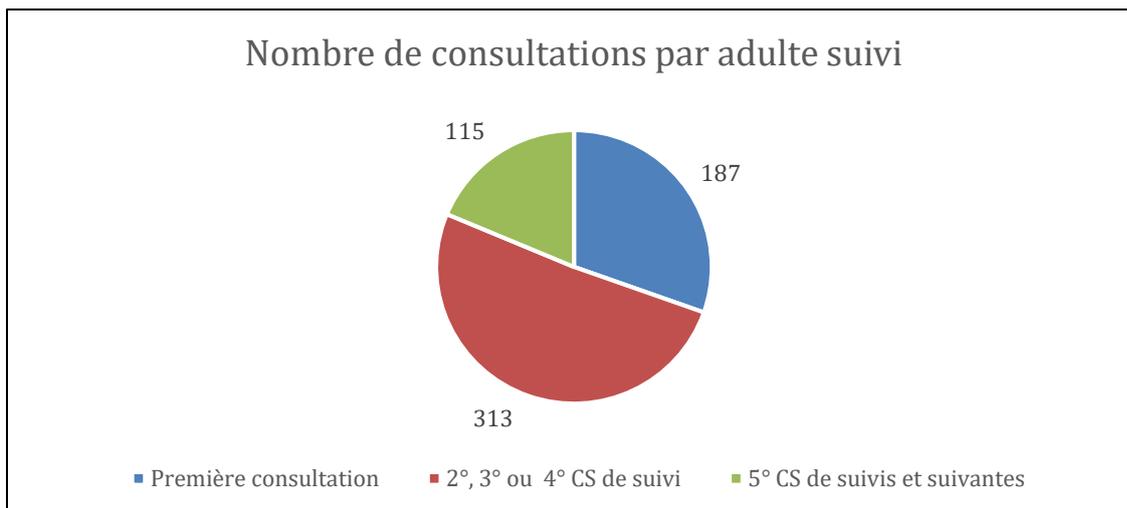
Enfin, la PASS d'Elbeuf a également accueilli des internes de médecine générale dans le cadre de journées de découverte (internes en stage aux urgences), ainsi que pour la réalisation de consultations supervisées (internes en stage sur le SSPH).

Médecin	2021	2022	2023	2024
<b>Nombre de vacations</b>	126	139	128	161
<b>Nombre de consultations</b>	577	659	639	649
<b>File Active</b>	296	362	306	320
<b>Personnes nouvelles</b>	251	308	236	197

Malgré ces changements, le nombre de consultation est resté stable avec une tendance à l'augmentation sur l'année 2024, avec environ 95% de consultations d'adultes et 5% de consultation pédiatriques.

La consultation de gynécologie débutée en cette année 2024 a été très appréciée des patientes de la PASS. En effet, 17 vacations ont été réalisées et 64 femmes ont bénéficié d'une consultation de prévention gynécologique. Le mode d'adressage principal de cette consultation était au décours des consultations médicales ou paramédicales, mais également directement orientées en entretien social ou à l'accueil.

L'affichage de la possibilité de cette consultation dans les locaux de la PASS a permis aux patientes de solliciter spontanément un rendez-vous à leur demande.



Malgré un nombre de vacations plus important, le nombre de consultations et la file active restent stables. Ceci est lié à un changement de l'équipe, à une durée de consultation d'une heure pour les nouveaux patients permettant une meilleure évaluation globale, mais est surtout lié à un suivi médical allongé au sein de la PASS causé par deux raisons principales :

- la complexité croissante des suivis
- le relai difficile vers la médecine de ville une fois les droits obtenus

En effet, du fait de la démographie médicale régionale actuelle, certains patients rentrés dans le droit commun ne trouvent malheureusement pas de médecin généraliste malgré de nombreuses démarches administratives par les patients eux-mêmes et par les professionnels de la PASS pour les aider.

Ces patients suivis de façon prolongée au sein de la structure sont souvent des patients fragiles et polyopathologiques dont l'état de santé et la précarité nécessitent d'éviter une rupture des soins sous peine de décompensation aiguë d'une pathologie chronique.

Nous continuons donc bien évidemment à les suivre à la PASS afin d'éviter ces ruptures de soins, à la fois coûteuses et non envisageables sur le plan éthique.

#### 4.4.2. Pathologies repérées

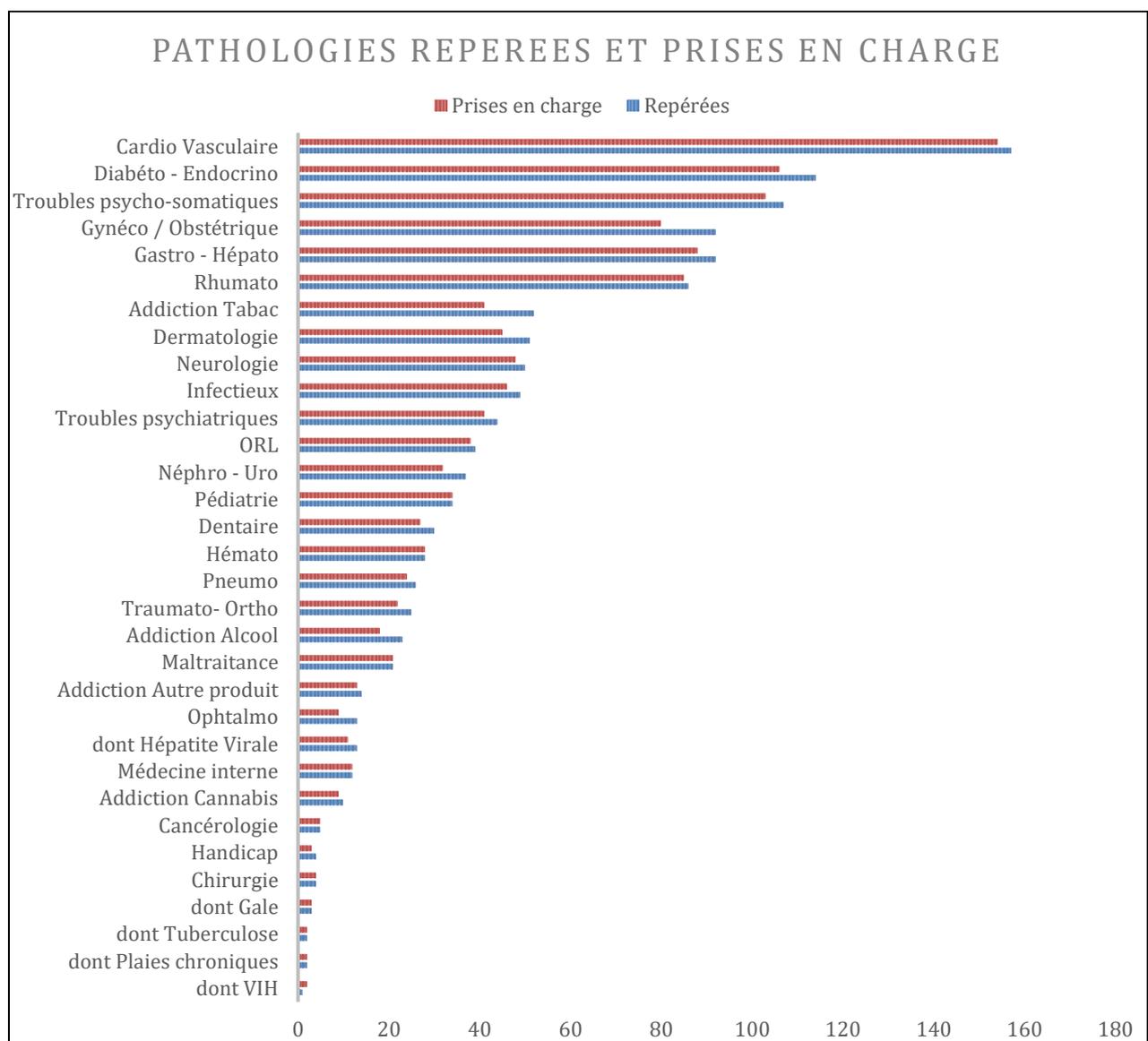
Le temps de la première consultation est essentiel pour la solidité du dossier et la continuité des soins : antécédents, traitements, repérage des addictions, des violences et des troubles psychiatriques nécessitant une prise en charge coordonnée avec nos partenaires. Cette première consultation comporte également un temps de prévention abordant les dépistages, les règles hygiéno-diététiques, la vaccination, etc.

Nous essayons dans la mesure du possible de récupérer les comptes rendus d'hospitalisation des patients ou de leurs prises en charge dans d'autres PASS.

Le parcours migratoire, les ruptures sociales, les violences et maltraitements, les troubles induits par les psycho-traumatismes, l'isolement, les difficultés de contact avec la famille, sont repérés durant cette première consultation.

Afin de ne pas induire de décompensation en évoquant avec insistance des événements de vie parfois traumatiques, ces problématiques sont approfondies progressivement au fur et à mesure de la création lien de confiance médecin-patient. Une prise en charge commune avec notre psychologue est alors proposée lorsque ce type de problématiques est mise en évidence.

Les pathologies les plus souvent repérées et prises en charge sont diverses avec en premier lieu les pathologies cardio-vasculaires (13%), suivies des causes psychiatriques ou psycho-somatiques (12%), des causes diabéto-endocrinologiques (9%), puis addictologiques (8%) associées aux pathologies infectieuses, gynéco-obstétricales, rhumatologiques, dermatologiques, hématologiques, neurologiques, néphro-urologiques, pneumologiques et d'origine ORL retrouvées dans le diagramme ci-dessous.



Certaines de ces pathologies diagnostiquées et prises en charge nécessitent des soins plus complexes ou plus lourds ainsi qu'une coordination particulière et sont détaillés ci-dessous :

- Les problèmes gynéco-obstétricaux sont en augmentation croissante avec un dépistage et un suivi à la PASS pour les prélèvements ou les traitements en lien avec le service hospitalier de gynécologie-obstétrique pour les grossesses, le maïeuticien de la PASS pour le suivi gynécologique de la femme non-enceinte.
- Les troubles psychiatriques, soit préexistants ; soit induits par le parcours migratoire ; soit par les difficultés sociales. Ils sont également pris en charge en lien avec notre psychologue. Les patient.es présentant des troubles psychiatriques sont pris en charge conjointement avec les équipes du CMP et de l'UMAPP.
- En endocrinologie, nous avons repéré et suivi 114 patients, essentiellement du diabète mais également des dysthyroïdies. L'accès aux avis et consultations sur le CHI facilite grandement la prise en charge, ainsi que la facilité d'hospitalisation notamment pour la mise en place d'insuline. Mais la prise en charge reste difficile pour les patients sans domicile fixe ni solution d'hébergement.
- La cardiologie avec essentiellement un suivi des HTA et des insuffisances cardiaques.
- La dermatologie avec psoriasis et eczéma et cette année 3 gales repérées et traitées.
- La gastroentérologie avec beaucoup de troubles fonctionnels mais également des pathologies de type gastrite/ulcère avec prise en charge d'*Helicobacter pylori*. De même, la facilité de communication avec les confrères de gastroentérologie et l'accès au plateau technique facilite grandement la prise en charge.
- Les infections sexuellement transmissibles, avec une fluidité du parcours permise par la présence du CeGIDD dans le même bâtiment que la PASS ainsi que la consultation d'infectiologie du Dr PIGNATA. Cela a notamment permis le repérage et l'initiation de la prise en charge médicamenteuse de :
  - 13 hépatites, dont 11 découvertes à la PASS
  - 2 VIH, dont 1 découvert à la PASS
- La prise en charge de 5 patients atteints de cancer dont 1 découverte réorientée ensuite vers le centre Henri Becquerel

#### 4.4.3. Prise en charge

Un de nos objectifs est la bonne observance thérapeutique. Les patients tardent parfois à venir revoir l'infirmière pour chercher leur traitement tous les mois, occasionnant un arrêt thérapeutique. La compliance thérapeutique reste difficile sur les patients de la PASS où la temporalité n'est pas la même que pour les patients de manière générale.

Actions		Année 2023		Année 2024	
Prescriptions	Traitement	377		451	
	Examen complémentaire	309		403	
	Bilan sanguin	251	79	281	124
	Imagerie				
	Vaccination	59		155	
	Hospitalisation	5		4	
	Nombre d'ordonnance à délivrance gratuite	<b>288</b>		<b>310</b>	
Prévention		<b>223</b>		<b>382</b>	
Contact téléphonique		<b>37</b>		<b>99</b>	
Courriers		<b>64</b>		<b>86</b>	
Démarches		<b>19</b>		<b>68</b>	
Certificats		<b>15</b>		<b>24</b>	

On note une augmentation globale de toutes les prises en charge médicales montrant la complexification des soins.

30% des examens complémentaires demandés sont des examens de radiologie (radiographie standard, échographie ou TDM/IRM). Un soin particulier est appliqué sur les indications des examens complémentaires onéreux avec discussion collégiale sur la possibilité d'attendre une couverture sociale ou pas. Les indications en urgence ne se discutent pas.

Le versant préventif a été extrêmement renforcé sur cette année 2024, permettant une diminution du nombre d'hospitalisations malgré l'augmentation de la file active en 2024 avec un impact positif probablement répercuté dans les années à venir sur le coût des soins.

Ce volet préventif a été multidimensionnel et résulte de plusieurs mobilisations :

- Le nombre de vaccinations prescrites a quasiment été multiplié par 3 cette année, permettant à la fois la protection individuelle des usagers mais aussi la couverture collective à plus grande échelle
- L'information et l'éducation à la santé avec les règles hygiéno-diététiques a permis une meilleure prise en charge notamment des pathologies chroniques
- Le dépistage des pathologies cancéreuses, notamment gynécologiques :

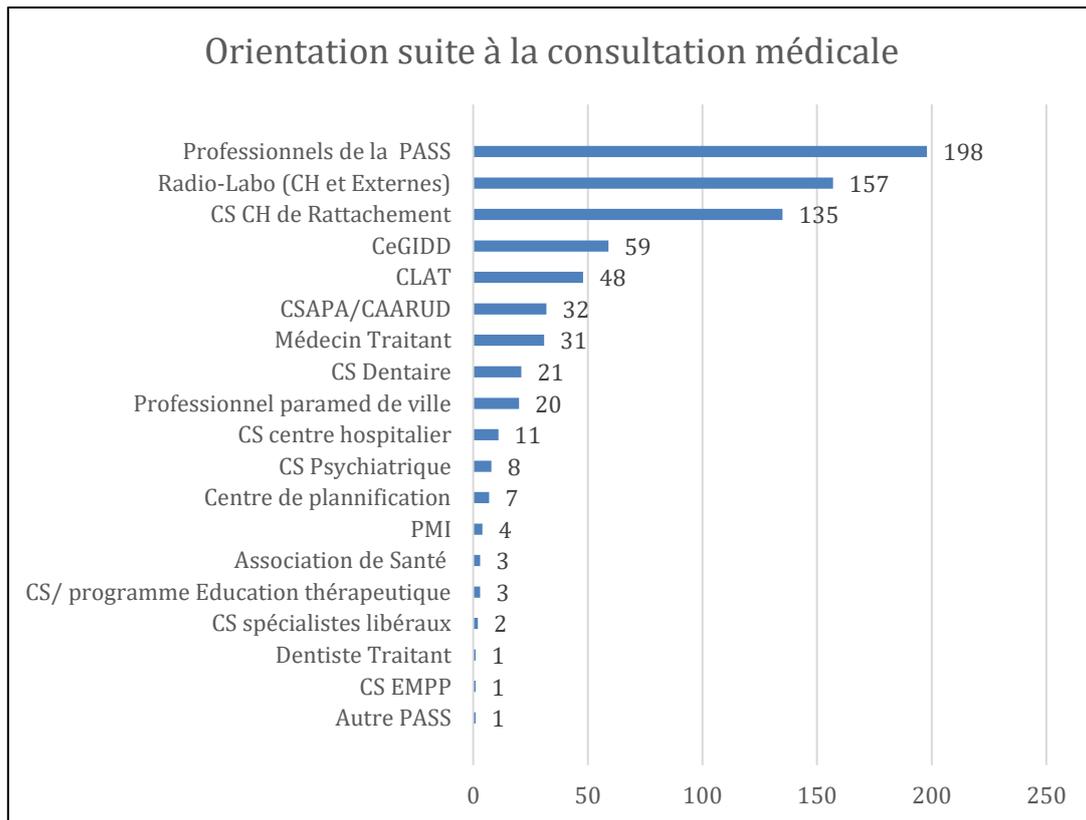
- L'arrivée de la consultation de maïeutique par Bertrand HARROIS a été un atout majeur pour la prévention en soins gynécologiques des femmes (contraception, frottis...) indispensable au vu de l'augmentation croissante des patientes de sexe féminin au sein de la structure.
- Réalisation d'une thèse sur l'amélioration du dépistage du cancer du col de l'utérus en population migrante
- Les actions de sensibilisation collectives telles que l'apprentissage de l'autopalpation mammaire réalisée en atelier collectif à la PASS dans le cadre du mois « Octobre Rose » avec l'équipe IDE.



#### 4.4.4. Orientation

Les orientations suite aux consultations médicales sont majoritairement à l'intérieur-même de la structure, avec un relais vers nos collègues assistante sociale, infirmières et psychologue dans une logique de pluridisciplinarité et de travail d'équipe indispensable à la prise en charge des usagers.

Notre structure hospitalière offre un accès rapide et privilégié à l'ensemble des spécialités du CHI et également à son plateau technique.



Le recours au service des urgences est modeste et nous conforte dans la bonne prise en charge de nos patients. Les patients sans couverture sociale ou avec couverture incomplète consultant aux urgences, sont renvoyés systématiquement à la PASS par les collègues urgentistes pour la suite de leur prise en charge plus globale. Les traitements d'urgence sont donnés aux urgences avec un relai rapide à la PASS.

Nous sommes attentifs au repérage et au dépistage des patients, notamment pour la tuberculose ou les IST. En effet, le dépistage des populations précaires et/ou migrantes reste une indication importante.

Pour la tuberculose, les patients sont réorientés vers le CLAT, avec 48 consultations cette année. Les équipes du CLAT consultent dans nos locaux 1 à 2 fois par mois.

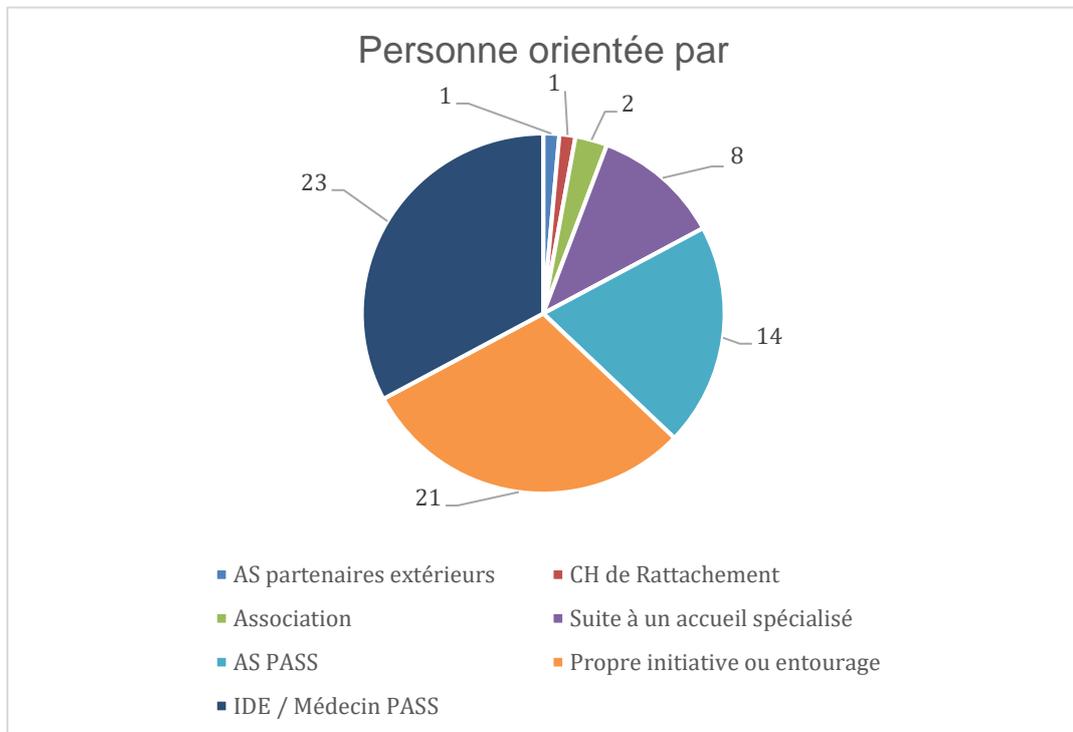
Le CeGIDD d'Elbeuf ayant ouvert en juin 2023, il est systématiquement proposé au patient une orientation vers le CeGIDD qui se trouve dans le même bâtiment, ce qui facilite grandement l'accès et les échanges.

Les problèmes dentaires sont réorientés à la PASS dentaire à Petit Quevilly. Néanmoins les délais de consultations très longs nous obligent à prendre en charge les infections dentaires récurrentes des patients. La proportion d'orientation reste stable.

L'année 2024 a donc été riche en changements sur le plan médical, mais surtout riche en soins auprès des patients, en particulier en matière de prévention.

## 4.5. L'activité du psychologue

### 4.5.1. Les modes d'orientation



En 2024, les professionnels de la PASS constituent la principale source d'orientation vers la consultation psychologique pour 37 % des personnes reçues (14 % par l'assistante sociale et 23 % par le médecin ou l'infirmière) ; dans sa pratique professionnelle l'équipe est sensible au repérage des personnes en souffrance.

- 21% des personnes viennent consulter de leur propre initiative ou sur les conseils d'un proche. C'est le fruit d'un travail autour de l'installation d'un lien de confiance réalisé en amont, qui permet ensuite pour la personne de percevoir le soutien psychologique comme une ressource possible. L'accueil spécialisé sans rendez-vous contribue également au fait que les personnes viennent ensuite consulter de leur propre initiative.

- 8 % des personnes ont été reçues à la suite d'un accueil préalable sans rendez-vous.

#### 4.5.2. L'activité du psychologue

<b>Psychologue</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>Nombre d'entretiens</b>	<b>193</b>	<b>178</b>	<b>214</b>	<b>212</b>
<b>File Active</b>	<b>59</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>69</b>
<b>Personnes nouvelles</b>	<b>46</b>	<b>61</b>	<b>59</b>	<b>56</b>

Les services proposés à la PASS sont bien repérés et l'accueil possible sans rendez-vous favorise également la mise en place d'un soutien notamment pour les personnes en situation de grande vulnérabilité. Globalement l'activité du psychologue nécessite une grande souplesse d'adaptation pour répondre au mieux aux besoins des personnes et pour créer le lien de confiance nécessaire et préalable à la mise en place d'un accompagnement.

#### **Une activité de soutien psychologique**

Le soutien psychologique s'organise sur une durée variable en fonction des problématiques rencontrées et de la capacité des personnes à mobiliser des ressources psychiques pour faire face, mais aussi en fonction des changements intervenant dans leur situation personnelle (lieu d'hébergement, mise en place des droits permettant l'accès au service de droit commun etc..).

En 2024 :

- . 56 personnes ont bénéficié d'un accompagnement psychologique sur une durée inférieure ou égale à 3 mois ;
- . 9 personnes, sur une durée allant de 4 à 6 mois ;
- . 4 personnes sur une durée supérieure ou égale à 7 mois.

Au cours de l'année 2024, 212 entretiens ont été réalisés. 197 rendez-vous étaient programmés dont 28 rendez-vous programmés qui n'ont pas été honorés par les personnes. 41 rendez-vous ont été réalisés sans avoir été programmés. Les absences aux rendez-vous proposés, ont baissé en 2024 par rapport à l'année 2023 (54).

L'orientation vers la consultation psychologique n'est pas toujours bien comprise par les patients de la PASS et nécessite un accompagnement préalable pour leur permettre

l'appropriation de l'espace de parole et de soutien. Plusieurs facteurs constituent des freins pour venir consulter la psychologue et peuvent expliquer les absences aux rendez-vous :

- Les repères culturels,
- Les difficultés de compréhension liées à la barrière de la langue,
- Les situations de grande précarité et le besoin de satisfaire en priorité les besoins primaires,
- La perte des repères temporels,
- Les pathologies psychiatriques,
- Les situations d'errance,
- L'absence de logement,
- Les éprouvés de honte,
- Les problématiques addictives.

Le psychologue à la PASS doit faire preuve d'une grande souplesse d'adaptation pour permettre de construire le lien de confiance nécessaire au bon déroulement de l'accompagnement.

Parfois ponctué de pauses, le soutien psychologique s'organise en fonction de l'état de souffrance psychique des personnes et des événements de vies auxquels ils doivent faire face.

Le psychologue doit accueillir une souffrance souvent difficile à exprimer par les personnes elles-mêmes, il s'agit de prendre en compte le temps nécessaire à l'appropriation d'un espace d'écoute et de parole favorable à l'apaisement des tensions psychiques.

Pour l'année 2024, la file active est de 69 personnes et renouvelée pour 56 personnes, avec l'accueil de 50 femmes et 19 hommes.

Le recours à un service d'interprétariat a grandement facilité l'accès à la consultation psychologique pour les personnes non francophones. En 2024, 10 situations ont nécessité le recours à l'interprétariat et ont permis de réaliser 24 entretiens. 6 rendez-vous programmés avec un interprète n'ont pas été honorés et concernent 5 personnes.

### **Un travail d'évaluation et d'orientation**

Au regard de chaque situation, il est important d'évaluer les besoins et d'orienter les personnes quand c'est nécessaire, vers des services spécialisés afin d'améliorer la qualité de la prise en charge. Le travail partenarial avec les différents acteurs professionnels du territoire elbeuvien est important et nécessite chaque année de privilégier des temps d'échanges et de rencontres inter-équipes.

Les CSAPA pour les problématiques addictives, les services de soins psychiatriques tels que l'UMAPP et le CMP, les associations et les centres sociaux du territoire elbeuvien contribuent grandement à l'amélioration d'une prise en charge globale et d'une possible orientation. Pour le psychologue, il s'agit d'accompagner progressivement l'adhésion vers des soins spécifiques ou des services adaptés.

## **Un travail institutionnel et personnel**

En 2024, 24 demi-journées consacrées aux réunions interprofessionnelles dont 8 matinées concernent la participation aux commissions d'admission du Dispositif « Un Chez Soi d'Abord ».

Ces différents temps d'échange se déclinent de la manière suivante :

- Des temps d'échanges, de réflexion et de soutien avec les professionnels de la PASS, permettent d'améliorer la prise en charge pluridisciplinaire ainsi que l'élaboration de situations complexes.
- Des temps d'analyse de l'activité et de préparation du rapport d'activité et un temps consacré à la présentation.
- Des staffs permettant de faire le point sur l'activité et l'organisation du fonctionnement de la PASS.
- Des temps de rencontre inter-équipes avec les partenaires professionnels du territoire elbeuvien.
- Des réunions trimestrielles avec l'ensemble du collège des psychologues du CHIELVR, encourageant la réflexion sur le plan institutionnel.
- La participation mensuelle aux commissions d'admission du dispositif « Un Chez Soi D'abord ».
- La participation aux réunions pour la mise en place du projet « photographie et estime de soi », proposé par Madame Mathilde Barillier, infirmière à la PASS d'Elbeuf.
- 1 journée a été dédiée à la gestion de l'accueil à la PASS. La gestion de l'accueil à la PASS, de manière exceptionnelle permet de maintenir l'ouverture de la PASS, sur des temps où l'équipe est réduite et en l'absence d'agent d'accueil.

Par ailleurs, l'activité du psychologue comprend aussi un travail personnel de réflexion et d'élaboration sur sa pratique clinique.

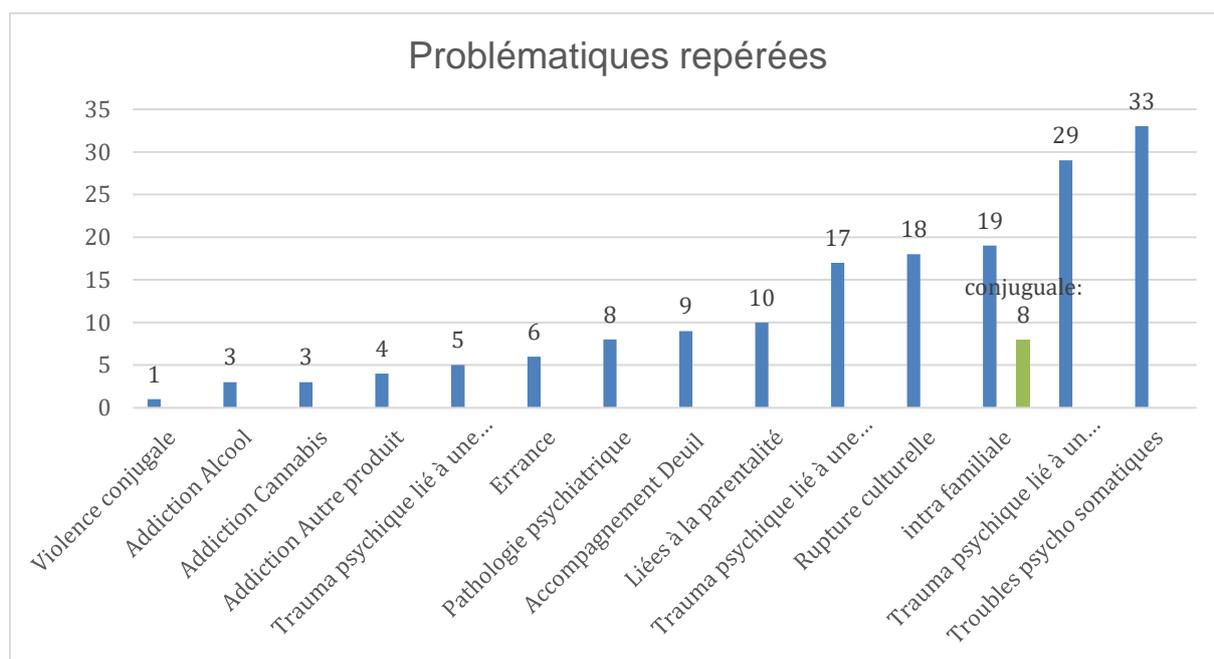
En 2024, la continuité d'un travail de supervision et la participation mensuelle à un groupe de travail au sein de l'ARIPCHR (Association de Recherche et d'Information du Centre Hospitalier du Rouvray) ont contribué à enrichir la pratique clinique. Ce temps dédié offre un temps de recul sur nos pratiques et il est aussi nécessaire pour envisager l'accompagnement des situations les plus complexes.

Par ailleurs, des temps ont été dédiés à la formation professionnelle (6 journées), afin de soutenir l'évolution de nos pratiques cliniques et l'actualisation de nos connaissances.

En Novembre 2024 :

- Une formation à la thérapie EMDR niveau 1 (Eye Mouvement Desensitization and Reprocessing – En français Désensibilisation et retraitement par les mouvements oculaires) permettant d'apporter une réponse adaptée pour le traitement des situations traumatiques.  
Le niveau 2 est prévu en mars 2025.
- Une formation AGFSU

Les problématiques repérées :



Même si les souffrances psychiques observées ont une origine multifactorielle pour la majorité des personnes reçues, dans le tableau ci-dessus, nous constatons que les traumatismes quel que soit leur origine, sont majoritairement représentés et concerne 51 situations.

Les tableaux cliniques observés relèvent de problématiques individuelles complexes où la violence subie, les vécus de pertes, de ruptures et d'abandon sont souvent cumulés et pour certaines personnes, depuis l'enfance. La majorité des situations rencontrées sont marquées par une grande précarité avec une absence de ressources sociales et familiales.

La symptomatologie observée dans la clinique du traumatisme est complexe et singulière avec des répercussions importantes sur la vie de la personne et son fonctionnement.

Sans pouvoir citer l'ensemble d'une symptomatologie complexe et la singularité de son expression, nous pouvons toutefois citer ci-dessous les troubles les plus fréquemment observés et pouvant rendre compte de souffrances psychiques importantes :

- La présence de troubles anxiodépressifs, une perte d'élan vital, des états d'angoisses, des pensées récurrentes en lien avec les événements vécus ;
- Une altération de la vigilance avec un sentiment de menace permanente, des comportements d'évitement, un sentiment de peur et d'impuissance ; une réactivité émotionnelle perturbée pouvant être exacerbée ou à l'inverse extrêmement réduite ;
- Une altération de l'estime de soi avec des éprouvés de honte, de culpabilité, un sentiment d'échec ;
- Des troubles du sommeil souvent caractérisés par des insomnies, des cauchemars et des reviviscences traumatiques ;
- Des troubles des conduites alimentaires
- Et dans les situations les plus graves une dégradation de la santé mentale pouvant parfois laisser place à des états de dépersonnalisation où la personne a le sentiment de se couper d'elle-même et de déréalisation ;
- Parfois s'ajoute la consommation de substances psychoactives.

A la PASS, les personnes en situation de migration représentent une large part du public accueilli. Les récits rendent compte de voyages migratoires traumatiques effectués dans des conditions extrêmes, où les violences et les mauvais traitements subis ont entraîné des conséquences majeures sur le plan de la santé physique et psychologique. Ces parcours migratoires peuvent durer des mois ou des années pour certaines personnes, avec une impossibilité de se poser.

L'épuisement psychique est observable lorsqu'elles se retrouvent à l'arrivée, dans une réalité différente de ce qu'elles avaient imaginé. En effet, la complexité des démarches administratives, la position d'attente, l'absence de ressources matérielles, financières et sociales, les contraignent à une situation de grande précarité et de vulnérabilité avec une impossibilité de se projeter dans un avenir plus rassurant et laissant place parfois, à un effondrement psychique ainsi qu'une santé somatique très fragilisée.

A la PASS, le travail pluridisciplinaire est primordial et trouve tout son sens pour accueillir et proposer un accompagnement global au plus près des besoins. Plus largement le travail partenarial avec les différentes structures du territoire Elbeuvien est également essentiel.

## **5. LA VIE D'EQUIPE**

### 5.2. Réunions

Des staffs pluridisciplinaires avec l'encadrement ont lieu une à deux fois par trimestre. Cela permet de faire le point sur l'activité générale, par professionnel, et de faire remonter des situations difficiles ainsi que nos besoins pour améliorer le fonctionnement du service.

Par ailleurs, des rencontres hebdomadaires avec la cadre de santé permettent d'aborder nos besoins immédiats et d'échanger autour de l'organisation globale de l'équipe.

Un temps hebdomadaire de concertation pluriprofessionnelle est également en place le jeudi matin avant le début des consultations. Il permet à l'équipe d'échanger sur les situations médico-sociales les plus complexes, ainsi que de faire un retour sur les différentes rencontres avec les partenaires du secteur.

### 5.3. Analyse des pratiques

#### Formations

<b>NOM DU PROFESSIONNEL</b>	<b>INTITULE DE LA FORMATION</b>	<b>DUREE</b>
MIDELTON MIRIA	Fraude au faux support technique Fraude au faux fournisseur	En ligne En ligne
DIALLO ROUGUIATA	Identitovigilance et Confidentialité Gestion du Stress AFGSU Fraude au faux fournisseur Enjeux de la cyber sécurité	3h 2 jours 2 jours En ligne En ligne
VASSEUR SYLVIE	Formation EMDR : niveau 1	4 jours
	AFGSU	2 jours
BARILLIER MATHILDE	Webinaire dépistage des cancers auprès d'un public vulnérable	2h
	Santé et migration	18.5h
	Journée de la santé : handicap	4h
GUIGNON ADELINE	Santé et migration	18.5h
RAGHANI ELISE	Webinaire dépistage des cancers auprès d'un public vulnérable	2h
	Santé et migration	18.5h
	Journée de la santé : handicap	4h

#### 5.4. Coordination sociale

L'assistante sociale coordonnatrice de la PASS a une fonction de représentant de l'équipe lors des instances ou réunions telles que des ateliers territoriaux, des rencontres avec les partenaires de l'agglomération, des assemblées générales et des synthèses. Une rencontre partenariale est organisée avec l'ONM tous les 2 mois.

L'assistante sociale a effectué 25 réunions ou rencontres partenariales vers l'extérieur et animer 44 réunions pluridisciplinaires.

Le lien avec la facturation du CHIELVR reste fréquent : une rencontre mensuelle permet un suivi régulier. Ce temps d'échange a lieu à la PASS. Chaque personne ayant consulté dans la structure ou sur le plateau technique est répertoriée. L'envoi de factures est bloqué pendant toute la période de régularisation de leurs droits.

#### 5.5. Accueil de stagiaires

En 2024, les IDE ont reçus 3 étudiantes en soins infirmiers pour un stage d'une durée de 5 semaines, ainsi que 6 étudiantes pour une journée découverte.

Les internes des urgences ont la possibilité de venir réaliser une demi-journée de « découverte » sur une vacation médicale.

Jusqu'en avril 2024, nous avons également eu le plaisir d'accueillir deux internes de médecine générale au sein du SSPH. Ils ont participé aux consultations des différentes structures et notamment de la PASS d'Elbeuf, ce qui a permis d'augmenter le nombre de patients vus.

## 6. CONCLUSION & PERSPECTIVES

L'activité au sein de notre PASS est toujours aussi intense et importante.

Comme les années passées, nous accueillons essentiellement un public en migration. Nous constatons un délai de régularisation et d'obtention des droits qui reste un frein pour les patients allongeant les durées de prise en charge au sein de notre structure. Celles-ci sont également plus longues et plus complexes, avec des patients souvent polyopathologiques.

L'année 2024 a également été riche sur le plan humain, avec l'arrivée de plusieurs professionnels ayant permis de renforcer l'équipe et de répondre au mieux aux besoins des patients.

Ce début d'année 2025 nous offre des perspectives d'amélioration avec l'augmentation du temps infirmier à 1.2 ETP ainsi que du temps social à 1.2 ETP, ce qui permettra une optimisation de la prise en charge et une réduction des délais d'attente.

Nous espérons pouvoir mettre en place courant 2025 l'atelier de photographie thérapeutique à destination des femmes accueillies à la PASS dans le but de les revaloriser et d'améliorer l'estime de soi.

Toute l'équipe de la PASS reste plus que jamais mobilisée pour pouvoir proposer une prise en charge de qualité à nos usagers et cela passe par la formation continue de ses professionnels qui se poursuivra en 2025.

Enfin, les actions de prévention en santé publique (Mois sans tabac, Octobre Rose...) déjà menées en 2024 se renforceront en 2025 afin de toucher un plus grand nombre d'usagers.