

# L'Étage

club de jeunes

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017



Association de droit local, le club de jeunes l'Étage est inscrit au registre des associations du tribunal d'instance de Strasbourg au Volume 40 n° 61 en date du 12 décembre 1980. Elle est membre de la FNARS et de la Fédération de l'Entraide Protestante.

## Pôle Accueil Animation Vie sociale

Introduction.....	4
<b>ACCUEIL DE JOUR</b> .....	5
Le public de l'accueil de jour en 2017.....	5
<b>Focus</b> : l'intervention d'une psychologue.....	5
<b>LE RESTAURANT SOCIAL</b> .....	6
<b>L'ESPACE DE VIE SOCIALE</b> .....	7
Focus : Le plaisir d'écrire 2017.....	8

## La Plaje

(Plateforme jeunes)

Introduction.....	9
<b>LA DOMICILIATION POSTALE</b> .....	10
<b>LE PREMIER ACCUEIL</b> .....	10
<b>L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL INDIVIDUALISÉ</b> ..	11
Les référents de parcours.....	10
Le Pass'Accompagnement.....	12
Le projet jeunes réfugiés.....	13
<b>LES PARTENARIATS</b> .....	13
Coordination jeunes au SIAO67.....	13
La Mission Locale pour L'Emploi.....	13
La Maison des adolescents.....	13

## Le Pôle Logement

Introduction.....	14
<b>LES DIFFÉRENTS DISPOSITIFS</b> .....	15
Les 10 places de stabilisation.....	15
Les 29 places de Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale.....	15
Les 50 places d'intermédiation locative (lobel) ....	15
Les 70 places du Programme Européen de Réinstallation.....	15
Le dispositif Appui-Logis.....	16
Focus : De plus en plus d'enfants en situation de précarité.....	16
Focus : l'isolement, une problématique cachée ?	17

## Le Pôle Hébergement des Familles

Introduction.....	18
<b>LES ÉVOLUTIONS DU PÔLE</b> .....	19
La fin de la campagne hivernale.....	19
Le Plan de Réduction des Nuitées Hôtelières.....	19
Focus : la mise en situation locative réelle.....	19
L'aide alimentaire.....	19
La domiciliation postale.....	20
La santé.....	20
L'apprentissage de la langue française.....	21
Une situation.....	21

## Le PEPPS

(Pôle Enfance Parentalité Promotion de la Santé)

Introduction.....	22
<b>LA MAISON POUR LES FAMILLES</b> .....	23
La médiation familiale.....	23
L'Ancrage : Lieu d'Accueil Enfants Parents.....	24
Actions de soutien à la parentalité.....	25
La Loupiote - Espace Accueil Ressources.....	26
<b>PROMOTION DE LA SANTÉ</b> .....	26
Accès aux soins.....	27
Accès à la protection sociale.....	27

## Les moyens de l'Étage

Les ressources humaines.....	28
Les ressources financières.....	28

## Merci à tous ceux qui nous soutiennent



### **2017 fut l'année du système D pour notre association !**

Disséminée sur quatre sites, il a fallu faire preuve de souplesse, d'ingéniosité, de patience, pour maintenir notre activité tant qualitativement que quantitativement. Nous avons même réussi à la développer avec notamment les petits nouveaux de l'année tels que La Loupiote, le PEPPS ou encore Appui-Logis, que vous pourrez découvrir tout au long de ce rapport d'activité.

### **Après un tel chantier, il convient de remercier tous ceux qui ont permis la réalisation de ce tour de force.**

#### **Merci donc aux jeunes et à l'ensemble des personnes accompagnées et hébergées**

**par l'Étage**, de nous avoir suivi dans nos différents locaux, et ont accepté des conditions d'accueil bien moins confortables (notamment dans les bâtiments modulaires de la place Sainte Madeleine !).

#### **Merci à l'ensemble des salarié.es et bénévoles**

qui ont compensé cette perte de confort par un professionnalisme et un engagement remarquables.

**Merci à l'ensemble des entreprises** qui sont intervenues sur le chantier et qui ont livré des locaux aussi beaux que fonctionnels, tout en prenant en compte les contraintes budgétaires inhérentes à notre statut associatif et notre secteur d'activité.

**Merci à notre maître d'œuvre** qui a coordonné l'ensemble des travaux avec une rigueur quasi-militaire, qui serait d'ailleurs insupportable si elle n'était accompagnée d'une convivialité et d'un humour à toutes épreuves (et elles furent nombreuses !).

**Merci enfin aux partenaires** qui nous ont soutenu dans ce projet, comme dans tant d'autres, en renouvelant leur confiance à l'association, mais surtout dans leur volonté de maintenir et améliorer un lieu dédié à l'hospitalité et la solidarité dans l'un des plus beaux quartiers de la Ville de Strasbourg.

Grâce à eux, notre association a tenu sa feuille de route. Elle a gardé le cap. Elle a aussi grandi, pas pour se donner plus d'importance qu'elle n'en avait, mais pour se donner davantage de moyens d'atteindre ses objectifs.

### **Quels sont ses objectifs ? Lutter contre les inégalités entre les personnes, faire une place pour tous dans la société, Rétablir l'équité entre ceux plus ou moins bien nés.**

**Est-ce qu'on enfonce des portes ouvertes, quand on s'obstine à promouvoir l'égalité entre les hommes ?** Cela semble pourtant loin d'être acquis, ça ne semble même pas du tout une préoccupation voire un credo pour beaucoup d'hommes puissants, ou qui aspirent à le devenir.

Est-ce que nos objectifs les plus ambitieux, les plus élevés, puisqu'ils ne sont jamais atteints, ne sont alors que des utopies ?

Nous pensons au contraire que l'on peut considérer l'utopie comme un pragmatisme : il faut sans doute développer une grande utopie pour entretenir un minimum d'enthousiasme. Et pour garder la conviction d'un avenir meilleur, quand les libertés et les chances d'égalité sont compromises plus souvent qu'elles ne sont renforcées, et que l'Histoire s'évertue à nous contredire, cette utopie donne la force de continuer, de voir le progrès au milieu des difficultés.

**On ne va pas changer le monde. Mais on ne va pas baisser les bras. C'est en tout cas ce que l'on a essayé de faire en 2017, malgré tout.**

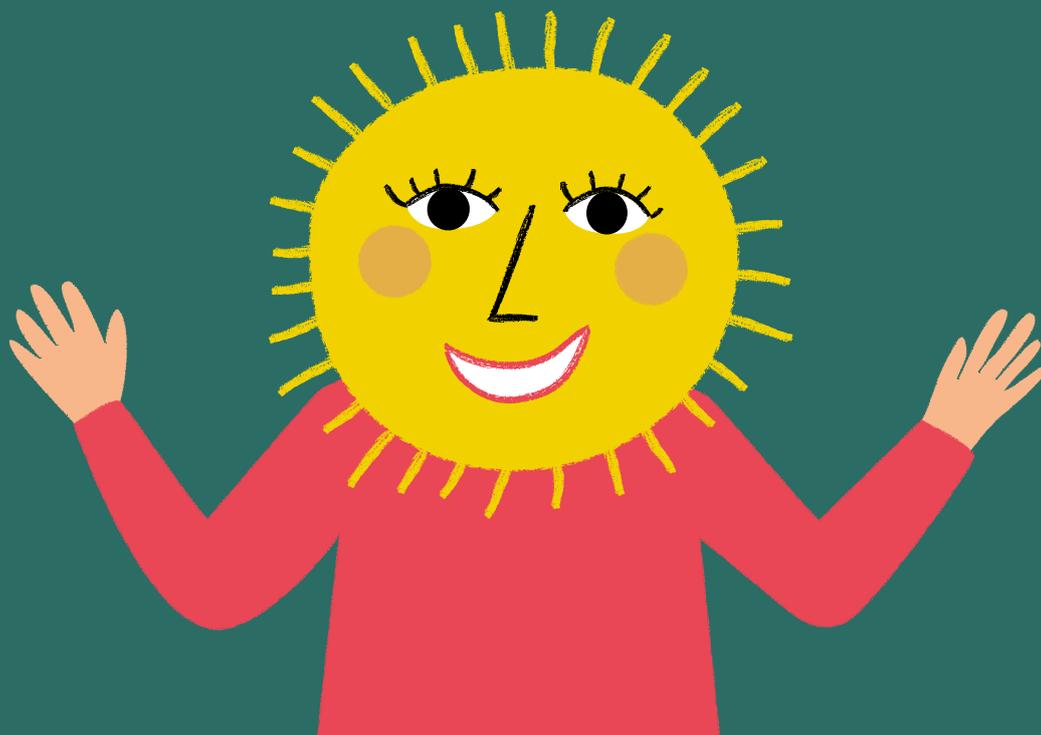
# Pôle Accueil Animation Vie Sociale

**Le Pôle Accueil Animation Vie Sociale regroupe l'Accueil de Jour, l'Espace de Vie Sociale et le Restaurant social de l'association. C'est la porte d'entrée « grand public » de l'Étage.**

Il s'adresse en priorité aux jeunes mais est aussi ouvert à l'ensemble des personnes accueillies, accompagnées et hébergées par l'association. Depuis 2017 et la mise en place de l'Espace de Vie Sociale, il s'ouvre désormais aux riverains et partenaires de l'association.

La mission du pôle consiste à mettre en œuvre un accueil souple, inconditionnel et généraliste. Jeunes, familles, sans domicile ou hébergés, partenaires, stagiaires... toutes les personnes en lien avec l'Étage d'une manière ou d'une autre, doivent pouvoir se rencontrer et agir au sein d'un même lieu. Le Pôle Accueil a la responsabilité de faire vivre ce lieu.

L'activité du pôle a pu se poursuivre tout au long de l'année, malgré les difficultés liées à l'occupation d'un bâtiment préfabriqué.



---

**CONTACT** Pôle accueil  
[pole.accueil@etage.fr](mailto:pole.accueil@etage.fr) - 03 68 71 11 37

---

## L'accueil de jour

L'Accueil de jour de l'Étage est ouvert tous les jours du lundi au vendredi de 8h45 à 20h, sauf le jeudi après-midi de 14h à 18h (réunion de l'équipe). Il fonctionne également le dimanche de 10h à 16h. Il est adossé au restaurant social de l'Étage qui délivre des petits déjeuners et des repas le midi et le soir du lundi au vendredi ainsi que le dimanche midi.

Il est un lieu d'échange et de sociabilité pour les personnes en difficultés notamment les jeunes en errance. Ces derniers sont pour la plupart accompagnés par la Plateforme jeunes de l'Étage. Ils sont principalement sans logement ou hébergement pérenne, dormant chez des tiers ou en squat sous tente.

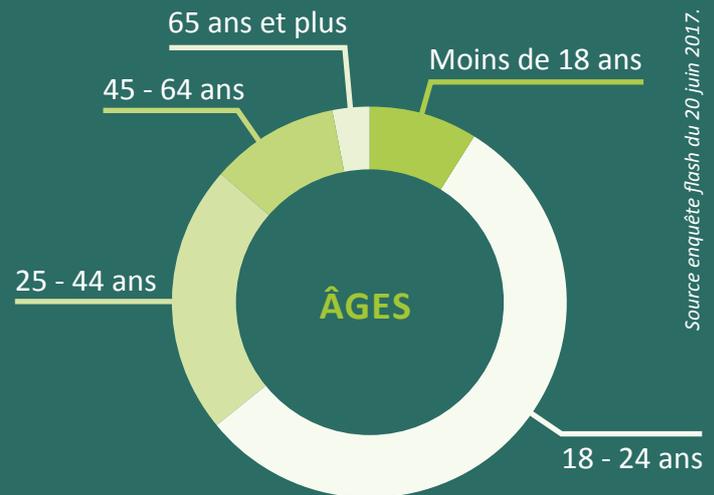
**Plus de 150 personnes chaque jour** ont été accueillies à l'accueil de jour de l'Étage en 2017.

### LE PUBLIC DE L'ACCUEIL DE JOUR

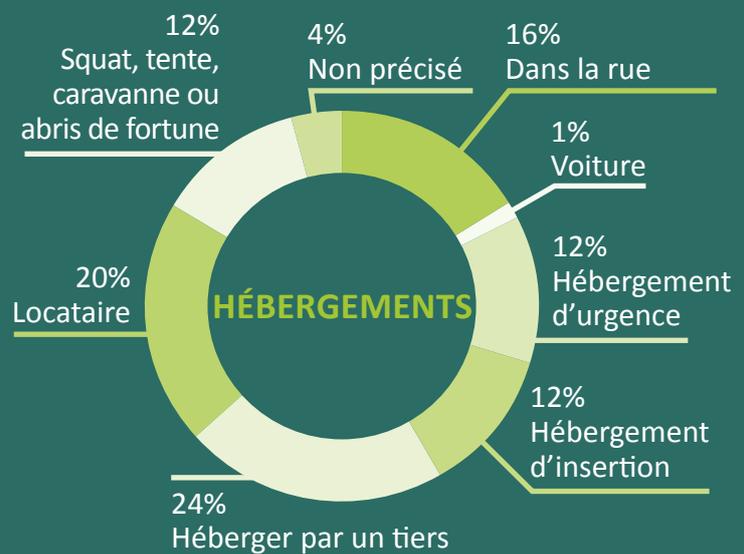
Les jeunes sont majoritaires à l'accueil de jour de l'Étage. Ils ont connu une prise en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance ou ont quitté le domicile familial. Certains d'entre eux sont souvent désabusés, parfois défaitistes et sans illusions, ils peuvent être réticents à l'accompagnement ou le remettre profondément en cause.

À côté de ces habitués, nous avons constaté l'émergence d'un nouveau public : les « ni-ni », c'est-à-dire ni majeur, ni mineur. Ces jeunes, le plus souvent originaires d'Afrique subsaharienne, se déclarent mineurs mais n'ont pas de papier pour le démontrer. Sans preuve de cette minorité, il est difficile de déterminer quelle institution est compétente. À leur errance géographique se rajoute alors une errance administrative. Ils survivent avec l'aide du 115, des associations caritatives, et des initiatives citoyennes. Ils se présentent quotidiennement à l'accueil de jour pour se restaurer mais également pour se retrouver et rompre l'isolement.

...  
L'accueil de jour **SUITE**  
↓



Source enquête flash du 20 juin 2017.



### FOCUS

#### UNE PSYCHOLOGUE À L'ACCUEIL

**L'intervention d'une psychologue clinicienne à l'accueil de l'Étage permet de prendre en compte la dimension psychique des personnes.**

Présente les deuxième et quatrième jeudi du mois de 11h30 à 13h30, la psychologue se tient à disposition des personnes et va à leur rencontre pour proposer des temps d'échange, c'est-à-dire des entretiens informels.

La visée principale est de permettre l'émergence d'une demande d'entretien ou de suivi : entretien clinique qui favorise un vrai travail psychique. Cette demande peut également parvenir à la psychologue par l'intermédiaire d'un travailleur social. La troisième visée est celle d'un repérage de la santé mentale des personnes et si nécessaire d'orienter vers un psychiatre.

...  
L'accueil de jour SUITE



## LE RESTAURANT SOCIAL

Cette activité fut très impactée par le déménagement temporaire de l'Étage. Grâce à un partenariat avec la Fondation Saint Thomas et son restaurant universitaire le Stift, nous avons maintenu tout au long de 2017 la prestation de petit-déjeuner, repas du midi et du soir, ainsi que les repas du dimanche.

Le cuisinier de l'Étage fut ainsi mis à disposition du Stift et a travaillé au sein de sa cuisine durant tout le temps du chantier. Il a aidé l'équipe du Stift à augmenter sa production afin de livrer les repas au sein même des bâtiments modulaires. Plus de 26 000 repas ont été cherchés tout au long de l'année 2017. La Banque Alimentaire nous a fourni les desserts et les denrées pour réaliser les salades composées servies au dîner les vendredis soir, moment de fermeture des cuisines du Stift, soit presque 10 tonnes de nourriture.



En 2017 :

**26 000 repas servis**

cuisinés au Stift et consommés à l'Étage.

**10 tonnes de  
nourriture fournie par  
la Banque Alimentaire**

## L'Espace de Vie Sociale

**Le Pôle Accueil a développé un EVS en 2017, renouant ainsi avec certains fondements originels de l'association. Il s'agissait aussi de s'inscrire dans une dynamique interne issue du nouveau projet associatif de 2014 et notamment celle concernant le développement des capacités d'hospitalité de l'association et de la promotion de la participation des personnes accueillies.**

Lieu de vie dans le quartier de la Krutenau, l'EVS de l'Étage favorise l'ouverture d'esprit, la collaboration et le vivre ensemble. C'est ainsi que les actions menées cette année allaient de la cuisine au sport en passant par l'écriture, la musique, ou encore les visites de musées et d'expositions.

Lieu ressource, il a participé à l'animation de la vie locale. L'organisation et la participation aux animations du quartier ont été riches de rencontres et de connaissances mutuelles. Acteur de la vie du quartier, l'EVS a proposé des activités ouvertes à tous, il s'est même improvisé cinéma de quartier (préfabriqué) le temps d'un après-midi lors du festival du court métrage.

L'édition 2017 de la fête des voisins a été l'occasion d'inviter les personnes accueillies et les habitants de l'environnement proche à se retrouver autour d'une collation afin de partager un bon moment de convivialité.

Lieu de participation, il a favorisé l'émergence et la conduite de projets personnels et collectifs, et a suscité la prise de décisions des personnes accueillies notamment lors des Conseils de Vie Sociale, informations collectives, groupes de discussions et débats d'actualité.

En mars, l'EVS a accueilli le café parents de l'école élémentaire Sainte-Madeleine dans son bâtiment provisoire.



## 97 actions collectives

dont : 16 ateliers cuisine  
16 ateliers numériques  
14 ateliers d'écriture  
12 rencontres  
8 activités culturelles

## FOCUS

## LE PLAISIR D'ÉCRIRE 2017

Pour sa troisième année de collaboration avec le CRAPT CARRLI dans le projet « Plaisir d'écrire », l'Étage a accompagné trois jeunes qui ont été désignés lauréats du concours « Plaisir d'écrire ».

Le « Plaisir d'écrire » est organisé et coordonné par le centre de ressources en collaborations avec des structures et des associations travaillant dans le domaine de l'insertion et la formation. Il vise à favoriser l'accès à l'écriture et à la lecture pour des personnes adultes en situation d'insertion, notamment par le biais des dispositifs d'ateliers d'écriture.

Cette année, Julien, Nicolas et Laura ont participé à la 20<sup>e</sup> cérémonie de clôture du « Plaisir d'écrire », avec la lecture spectacle de leurs textes. Ils ont relevé le défi de se produire sur scène avec l'artiste. Nous les félicitons pour leur talent et leur courage.

## Résister par le réseau

Une existence, un sourire, une vie  
Un regard, un espoir, une envie  
Un soutien, une écoute, un psy

La peine, la haine, la colère  
La force, le délire, la chute  
Contenir, identifier, réfléchir  
Se souvenir. La différence

Exagérer, amplifier, déconner  
Souffrir, trembler, pleurer  
Justice, explosion, liberté  
Espérer, fumer, continuer

Courage, pilier, souder  
Construire, réfléchir, épater, explorer.  
S'engager. Se battre. Tenir debout.

ENCORE...

Laura GAROFALO et  
Nicolas SCHMELCK

## Réseau

Posé sur le béton la bicrave dans la peau  
ça cherche à faire des biftons pour remplir le frigo  
ça veut toucher le million avant d'être un ado  
Je sais pas si tu te rends compte la jeunesse est kéblo  
ça monte vite les échelons ça s'invite dans un réseau  
ça deale sans limite pour arriver tout en haut  
Les mains pleines de sang lavées aux larmes des vivants  
Pas de pitié, pas de sentiment, ça joue les Rambo à 13 ans  
Le temps passe vite, petit est devenu grand  
Au début il était gentil, maintenant il est méchant  
C'est la loi du plus fort et tu peux voir c'est étonnant  
Le côté obscur a pris le dessus  
Et le réseau est éloquent

Julien SCHMELCK

# La Plaje

## Plateforme jeunes

**Cela fait maintenant un an que le projet plateforme jeunes se déploie au sein de l'association Étage. Pour rappel, ce projet consiste à réunir l'ensemble des services et actions spécifiques jeunes de l'association, au sein d'une seule et même entité.**

L'association a plus de 35 ans d'expérience du travail d'accompagnement de jeunes en situation précaire et a développé une expertise spécifique propre aux difficultés de ce public. L'action que l'on mène avec eux n'est pas tout à fait de la même nature que celle qui s'adresse à un public plus âgé.

Face à des jeunes qui font leurs premières expériences de vie, l'accompagnement social est également un acte éducatif. Cette dimension éducative porte avec ces jeunes adultes sur les règles de vie sociale, les limites, le cadre et l'apprentissage du « comment faire ».

L'écoute, aussi bien des fragilités que des projets sont indispensables pour leur permettre de ne pas perdre pied durant cette période de grande incertitude qu'est le passage à l'âge adulte. Redonner confiance en soi-même et en les autres est le préalable à toute construction positive, à tout projet d'insertion dans la société.

Il découle de cette analyse une pratique adaptée au public jeune que le service social décline en méthodologie d'intervention et outil spécifique.

Les changements induits par ce projet touchent différents acteurs. Bien entendu, il y a au premier chef, les collègues des différents services regroupés qui doivent apprendre à mieux combiner leurs interventions, à remettre les jeunes au cœur de leur accompagnement et les dispositifs comme des outils qui doivent s'adapter aux parcours d'insertion. Il y a aussi, les partenaires tant dans leur implication directe que dans les modalités de sollicitation de la Plateforme qui sont associés dans la démarche à la fois dans le recueil des besoins et dans l'élaboration de nouvelles pratiques. Enfin, bien entendu, les financeurs en raison de la dynamique de mutualisation et d'articulation des moyens que cette réorganisation nécessite.

Pour rappel, les partenaires financeurs engagés dans cette plateforme sont les suivants :

- Le Conseil Départemental
- L'Eurométropole et la Ville de Strasbourg
- L'État
- La CAF
- L'ARS
- La CPAM



## La domiciliation postale

Cette distribution s'effectue du lundi au vendredi de 9h à 20h et le dimanche de 10h à 16h.

Nous avons noté en 2017 un rajeunissement des personnes ouvrant pour la première fois une domiciliation postale au 19, quai des Bateliers.

**350 domiciliations nouvelles** ont été effectuées durant l'année 2017.

Parmi les bénéficiaires

**67% ont entre 18 et 21 ans** au moment de l'ouverture.

La domiciliation a généré

**6278 passages** pour chercher du courrier, ce qui représente approximativement :

**entre 25 et 30 passages par jour** pour ce service.

## Le premier accueil

**Le premier accueil est la possibilité pour tout jeune de 18 à 25 ans de rencontrer, sans rendez-vous, un travailleur social diplômé le jour même, ou le lendemain, de sa présentation dans les locaux de l'association. Cet entretien est l'occasion de formuler un premier diagnostic partagé de sa situation et d'activer si nécessaire certaines aides d'urgence.**

En 2017, 553 personnes ont été reçues sans rendez-vous, ce qui correspond à une moyenne de 2,5 nouveaux jeunes par jour. La majorité avait entre 18 et 21 ans. La moitié de ces personnes arrivent à l'Étage sans orientation « professionnelle ». Le bouche-à-oreille, et de plus en plus le net, sont les premiers supports de communication concernant l'accueil effectué à l'Étage.

35% des jeunes accueillis disent avoir été pris en charge par un service d'Aide Sociale à l'Enfance durant leur minorité. La réalité est supérieure à ce chiffre, entre 5 et 10%, car c'est une question qui n'est pas forcément toujours abordée.

Les réfugiés sont un public émergent au sein de cet accueil, ce qui nous a amené à développer une action expérimentale d'hébergement pour ces jeunes qui a commencé en fin d'année 2017.

Au regard de l'hébergement, 55% des jeunes étaient chez un tiers au moment de son accueil (et 11% chez un membre de sa famille). 18% se déclaraient à la rue, squat ou abri de fortune.

Ces chiffres ne doivent pas masquer un aspect important de la situation de ces jeunes en grande difficulté, qui est celui de l'instabilité. En effet, de nombreux jeunes passent certaines nuits chez un tiers, puis un passage à la rue, puis se payent quelques nuits d'hôtel, obtiennent parfois des places en hébergement d'urgence... Ainsi, il y a bien plus que 20% des jeunes passés à l'Étage qui ont connu une situation d'absence d'hébergement durant cette année 2017.

Pour un peu plus de la moitié des jeunes accueillis, un rendez-vous est fixé pour approfondir l'évaluation et les accompagner dans la mise en œuvre de démarches. La plupart du temps, cela débutera par l'instruction d'une demande de FAJ et d'une demande d'hébergement auprès du SIAO 67.



# L'accompagnement social individualisé

## LES RÉFÉRENTS DE PARCOURS

**Cet accompagnement vise essentiellement l'élaboration d'un projet personnel d'insertion et la recherche des outils adaptés à sa réalisation.**

L'accompagnement social proposé par les référents de parcours s'adapte au rythme des jeunes et ne fixe pas d'objectif d'insertion spécifique à atteindre ou de durée limite. Cette liberté laisse au jeune l'espace nécessaire pour être en position d'acteur, expérimenter une responsabilité d'adulte, et le situe au cœur de l'intervention sociale territoriale.

Enfin, ce service est à la disposition des jeunes et partenaires à chaque fois qu'un dispositif spécifique s'arrête, quelle que soit la raison de cet arrêt, afin d'intégrer cette expérience dans la suite du parcours.

Ces référents ont vocation à intervenir sur trois étapes du parcours d'insertion des jeunes :

- En amont des dispositifs spécifiques jeunes dans une optique de préparation puis d'orientation des jeunes vers ces dispositifs
- Entre ces différents dispositifs, notamment lorsque l'objectif d'insertion sociale n'est pas complètement atteint, afin de maintenir une cohérence globale d'intervention et de logique de parcours.
- À côté des dispositifs afin de compléter leur prise en charge par des interventions complémentaires si nécessaires.

En 2017, Ces référents ont effectué

**575 demandes de Fonds d'Aide aux Jeunes**

et autour de

**200 demandes d'hébergement d'insertion** auprès du SIAO 67.

## Exemple de situation

Mlle W. est âgée de 20 ans, elle n'a pas de soutien familial et elle a été prise en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance de l'âge de 15 à 19 ans. Elle s'est présentée en permanence d'accueil à l'Étage en date du 28/06/2017 (elle a alors 19 ans).

Elle sortait d'une hospitalisation de trois mois et venait de mettre un terme à ses études. Un lien avec l'hôpital et son ancien référent à l'ASE a été effectué. La jeune femme percevait la bourse à hauteur de 556 € pendant 2 ans lorsqu'elle était étudiante. N'ayant plus ce statut et ne percevant plus de ressources elle était dans l'obligation de quitter le logement étudiant.

En l'absence d'autres alternatives concernant l'hébergement, nous avons instruit une demande de FAJ afin de lui permettre de se maintenir encore deux mois dans son logement. Cela a permis d'instruire une demande d'hébergement auprès du SIAO dans l'espoir qu'elle puisse accéder à une place en structure. N'ayant pas eu de propositions de la part du SIAO à cette date, elle a fait appel à un tiers pour l'hébergement.

Parallèlement, une demande était en cours auprès de la MDPH depuis le 15/05/2017 pour une RQTH et pour une demande d'AAH. Celle-ci a été instruite par l'hôpital psychiatrique de Strasbourg. La jeune femme a réceptionné la notification de la MDPH 6 mois après. Elle a obtenu une réponse favorable pour le versement de cette allocation adulte handicapé jusqu'au 31/05/2020. Elle a également la reconnaissance travailleuse handicapée et une orientation vers le SIMOT pour être accompagnée dans son insertion professionnelle.

Mlle W. envisage un accès au logement autonome. Elle a néanmoins besoin d'être soutenue dans son insertion sociale et professionnelle. Une orientation vers le dispositif du Pass Accompagnement de niveau 2 est en cours.

...  
L'accompagnement social individualisé SUITE



## LE PASS' ACCOMPAGNEMENT

**Ce dispositif, piloté par le Conseil Départemental du Bas-Rhin, propose un accompagnement renforcé pour les jeunes souhaitant accéder directement à un logement.**

De ce fait, il s'adresse prioritairement aux jeunes ayant des ressources, en couple, seul avec ou sans enfant.

C'est un accompagnement social intensif et contractualisé qui peut aller jusqu'à deux ans.

Les travailleurs sociaux restent les mêmes interlocuteurs pour le jeune de la recherche à l'entrée dans le logement. Ils accompagnent les jeunes lorsqu'ils appellent des propriétaires, les aident à lister les points de vigilance lors des visites d'appartement, à effectuer toutes les démarches nécessaires à l'entrée dans un logement (ouverture des compteurs énergie, assurances), lors de l'ameublement...

En couplant ces interventions à des aides financières et matérielles, le dispositif assure des relogements de qualité. Afin de les rendre durables, il faut maintenir cet accompagnement un temps pour aider la personne à bien occuper ce logement : ménage, relations de voisinage, gestion du budget...

## 13,5 mois

est la durée moyenne d'accompagnement.

### Exemple de situation

Monsieur B. a des difficultés à s'exprimer correctement. Les appels téléphoniques étaient donc fastidieux pour lui. Un long temps de travail a été nécessaire pour lui montrer comment faire, pour qu'il comprenne bien les avantages du dispositif pour un bailleur, pour préparer son intervention par téléphone. Ma présence lors de ses visites a permis de le soutenir lorsqu'il se retrouvait perdu et de faire le lien avec les bailleurs.



En 2017, nous avons accompagné

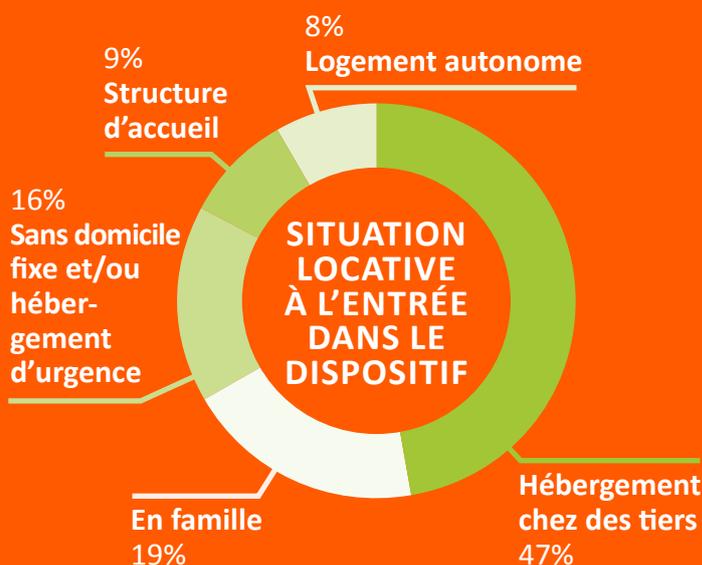
## 286 ménages

dont

## 120 ménages

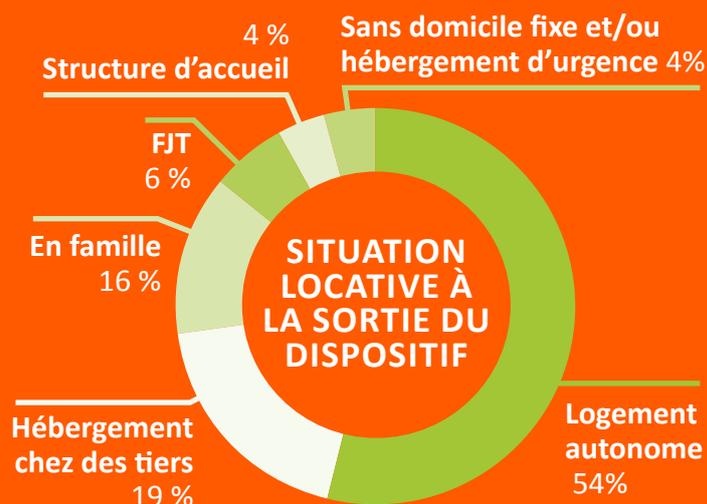
(personnes isolés ou en couples) sont entrés dans le Pass'Accompagnement (153 en 2016).

**41%** de ces situations ont été orientées par les référents de parcours de l'Étage, 12% par la Mission Locale Pour l'Emploi et 10% par les services d'aide Sociale à l'Enfance.



**125 ménages** sont sortis du dispositif et

**63 ménages** ont accédé à un logement par le biais de ce dispositif. Le parc social reste la solution privilégiée, mais le parc privé est aussi sollicité.



## LE PROJET JEUNES RÉFUGIÉS

Depuis cinq ans, l'accroissement des migrations internationales ont des conséquences importantes sur le secteur social et médico-social. L'Étage l'a rapidement constaté au sein de ses services de première ligne, au plus proches des personnes en rupture importante avec les systèmes d'intégration et d'insertion dits de droit commun.

Afin d'adapter notre offre de service à cette évolution du public, l'association L'Étage a développé de nouveaux dispositifs, en lien avec les nouvelles orientations des politiques publiques tant nationales que locales. Ainsi, nous avons imaginé en juin 2017 un nouveau service au sein de la Plateforme Jeunes (Plaje).

Il s'agit d'un dispositif d'hébergement en appartement en colocation pour des jeunes réfugiés à la rue ou chez des tiers. Ils sont en début de parcours d'insertion avec peu de ressources et parfois la nécessité d'améliorer la maîtrise de la langue française.

Ce dispositif piloté par l'État a commencé son activité en octobre 2017. Au 31/12/2017, l'Étage hébergeait 6 jeunes dans ce dispositif orienté par le SIAO67.



## Les partenariats

### COORDINATION JEUNES AU SIAO67

La Plateforme Jeunes met à disposition du SIAO 67 un travailleur social à temps partiel.

La coordinatrice est chargée de l'analyse des demandes d'hébergement des personnes de moins de 25 ans et de l'orientation vers une place d'hébergement ou vers les dispositifs adaptés au parcours du public jeune. En 2017, 80% de ces dossiers jeunes émanent de la Plaje. L'expérience et les compétences spécifiques de l'association sont mise à profit au SIAO67 pour prendre contact avec les différents référents d'envoi de toutes structures. Sa mission est également de prévenir les ruptures de parcours en facilitant le lien entre les jeunes sans accompagnement spécifique ou en phase de ne plus en avoir et les travailleurs sociaux de la plateforme jeunes de l'Étage.

### LA MISSION LOCALE POUR L'EMPLOI

Depuis le mois d'octobre 2017, l'Étage et la Mission Locale Pour l'Emploi a expérimenté la mise à disposition du travailleur social du Pôle Social au sein de cette équipe de référents de parcours. Cette expérimentation a permis de resserrer les liens entre nos deux associations et servira de base de travail à un projet commun en 2018.

### LA MAISON DES ADOLESCENTS

Une assistante sociale de la Plaje est mise à disposition de la MDA pour écouter, conseiller et éventuellement mettre en lien des jeunes avec les référents de parcours. Elle travaille avec une équipe pluridisciplinaire de psychologue, éducateurs, médecin...

**19% des demandes** auprès du SIAO concernait des jeunes de **moins de 25 ans.**

**520 demandes** traitées et **146 admissions** jeunes.

La plateforme jeunes de L'Étage est le 1<sup>er</sup> prescripteur pour les dossiers jeunes et le 3<sup>e</sup> sur l'ensemble des dossiers traités par le SIAO67.

# Le Pôle Logement

Alors que l'accès au logement est devenu difficile pour beaucoup, les jeunes et les personnes pauvres sont les plus pénalisés. Les dispositifs gérés par le Pôle Logement de l'Étage tentent de pallier ces difficultés en articulant un hébergement avec un accompagnement social global adapté. Les personnes hébergées par le Pôle Logement de l'Étage sont orientées par le SIAO 67.



---

**CONTACT le Pôle logement**  
[pole.logement@etage.fr](mailto:pole.logement@etage.fr) - 03 68 71 11 17

---

## Les différents dispositifs

### LES 10 PLACES DE STABILISATION

Le dispositif propose un accompagnement social qui doit permettre aux personnes éloignées de l'insertion, de se stabiliser et de favoriser leur orientation ultérieure vers des structures adaptées à leur situation.

La durée de séjour n'est pas limitée dans le temps, ce qui doit permettre de faire émerger un projet en direction des dispositifs de droit commun même s'il n'aboutit pas à une autonomie complète.

Les personnes orientées sur ces places sont souvent celles qui rencontrent le plus de difficultés dans leur vie quotidienne : tant sur le plan de la santé, de l'emploi, des ressources ou encore des démarches administratives, l'accompagnement est progressif, étape par étape, et donc plutôt long.

En 2017, seules 2 personnes ont pu intégrer ces places, en raison d'une faible rotation. Une augmentation du nombre de places de logement accompagné telles que les maisons relais serait vraisemblablement un point positif pour le parcours de certaines de ces personnes.

### LES 29 PLACES DE CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE RÉINSERTION SOCIALE

Les centres d'hébergement et de réinsertion sociale sont destinés à accueillir des personnes qui s'inscrivent dans des démarches d'insertion, dont la situation nécessite un hébergement qui va de pair avec un accompagnement social soutenu : santé, insertion professionnelle, démarches administratives, budget...

L'accompagnement est plus soutenu que sur les places de stabilisation et la durée de séjour est limitée dans le temps.

## 12 ménages, soit 18 personnes ont intégré une place CHRS

La plupart était des personnes isolées à la rue ou en hébergement d'urgence au moment de leur orientation.

### LES 50 PLACES D'INTERMÉDIATION LOCATIVE (IOBEL)

Ce dispositif vise à faciliter l'accès au parc privé pour des personnes qui ne présentent pas assez de garanties rassurantes pour que les propriétaires acceptent de leur louer un logement.

Le rôle de L'Étage est de servir de tremplin afin d'apporter des garanties au propriétaire en termes de bonne occupation du logement et d'acquittement des charges ; et au sous-locataire en lui permettant d'avoir une situation d'hébergement stable.

Ce dispositif est porté par L'Étage, Le Home Protestant et Entraide Le Relais.

## 5 familles, soit 35 personnes hébergées par le Pôle Logement.

### LES 70 PLACES DU PROGRAMME EUROPÉEN DE RÉINSTALLATION

En 2015, le gouvernement français s'est engagé à accueillir 10 000 personnes dans le cadre du Programme Européen de Réinstallation. Il s'agit de familles où au moins un membre souffre d'une pathologie importante nécessitant un parcours de soins soutenu. Ces personnes se trouvent actuellement dans des camps de réfugiés en Turquie, au Liban ou en Jordanie.

Neuf structures de la Fédération de l'Entraide Protestante ont été volontaires autour du projet d'accueil de 2700 personnes sur 3 ans sur l'ensemble du territoire national. En lien direct avec l'association Entraide Pierre Valdo (Loire) l'Étage s'est engagé à être en capacité d'accueillir 70 personnes chaque année jusqu'à la fin de 2019. L'accompagnement tend à une intégration effective des familles dans le nouvel environnement.

L'arrivée de la première famille, en provenance de Turquie, a eu lieu le 1er mars 2017.

Au 31 décembre, 5 familles, soit 35 personnes étaient hébergées par le Pôle Logement de l'association. Elles arrivaient de Jordanie pour la seconde et du Liban pour les trois dernières.

...  
Les différents dispositifs SUITE



## LE DISPOSITIF APPUI-LOGIS

**Lancé par l'État et le mouvement HLM en 2014, l'appel à projets « 10 000 logements accompagnés » repose sur l'idée que l'accès direct au logement et la stabilité locative peuvent favoriser de manière durable l'insertion des ménages fragiles.**

Dans la dynamique du « logement d'abord », les ménages demandeurs de logement social ne doivent pas tous nécessairement passer par les étapes successives de l'hébergement d'insertion avant d'accéder à un logement pérenne. En bénéficiant d'un accompagnement social adapté, l'accès à un logement social ordinaire devient alors possible et permet de rompre avec la logique de prise en charge temporaire.

Le dispositif « APPUI-LOGIS » est le fruit d'une collaboration inédite entre les bailleurs CUS Habitat et Habitation Moderne avec l'association l'Étage. Il s'adresse prioritairement aux personnes de moins de 30 ans, sans accompagnement social et hébergées chez des tiers au moment de leur demande de logement social.

L'intervention du dispositif comprend plusieurs étapes :

- Discuter du projet locatif et s'assurer que la demande de logement social est complète et à jour. Il s'agit d'identifier et lever les freins qui pourraient empêcher un éventuel passage en commission d'attribution.
- Préparer et organiser le futur emménagement.
- Accompagner des personnes à chaque étape du parcours locatif : lors de la visite du logement proposé, lors de la signature du bail et de l'état des lieux d'entrée, puis à l'installation afin de sécuriser l'entrée. Le travailleur social accompagne ensuite les personnes lors des 3 premiers mois d'occupation.

2017 aura permis de communiquer sur ce dispositif directement auprès de ménages concernés, grâce à CUS Habitat et Habitation Moderne qui ont envoyé des flyers de présentation à l'ensemble des personnes répondant aux critères.

Les demandes de rencontres affluent depuis le début d'année 2018.

## FOCUS

### DE PLUS EN PLUS D'ENFANTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

**On constate que le nombre de familles avec enfants en demande d'hébergement augmente.**

**66 enfants en 2017**, alors qu'en 2016, le Pôle Logement ne comptait que 19 enfants sur la totalité de ses dispositifs.

Ce chiffre s'explique par l'arrivée de familles du PER où on compte 23 enfants, mais également par l'entrée de nombreuses familles sur les autres dispositifs, notamment des familles monoparentales, ainsi que par quelques naissances.

Les questions de parentalité, de scolarité, de développement de l'enfant sont donc très présentes et exigent des professionnels une montée en compétence dans ce domaine afin d'accompagner au mieux les personnes à préparer l'arrivée d'un enfant, ou dans les relations avec les adolescents par exemple.

Les familles sont invitées à participer aux actions transversales proposées par l'association : l'objectif est de permettre aux parents de sortir du quotidien, d'être en relation avec leurs enfants dans un contexte différent de celui du domicile. Ce sont aussi des lieux de rencontres et d'échanges avec d'autres familles.



CONTACT Appui Logis

03 68 71 11 21 - [appui.logis@etage.fr](mailto:appui.logis@etage.fr)



## FOCUS

## L'ISOLEMENT, UNE PROBLÉMATIQUE CACHÉE ?

**Les personnes isolées représentent cette année près de 55% des ménages entrants. Au sein du pôle, cette proportion frôle les 70%.**

Les démarches administratives, les questions d'emploi et de santé occupent une place importante dans l'accompagnement social global, mais les personnes accompagnées, particulièrement les personnes célibataires ont également des attentes fortes autour d'activités ou de lieu leur permettant de rompre l'isolement dans lequel elles se trouvent. Par exemple, lors de la dernière réunion d'entrée animée par le Pôle Logement, des personnes accompagnées depuis peu ont prononcé les termes « *d'ennui* », « *tourner en rond* », « *ne voir personne* » ; et ont fait part d'une vive appétence pour des activités collectives auxquelles certains avaient déjà participé, comme les ateliers cuisines par exemple ; de nouvelles propositions ont émergé aussi : la possibilité de rouvrir

la cafétéria de la résidence Lausanne, avec une gestion en binôme travailleur social/usager et un accès à des ordinateurs pour des « cours d'internet », l'organisation de sorties à l'instar des « parents-balades » mais pour les adultes...

Comme pour les couples ou les familles, une vigilance particulière est demandée aux professionnels quant à l'accompagnement du public isolé, pour justement, l'aider à s'inscrire dans un environnement collectif, pour ceux qui le souhaitent évidemment. Dans tous les cas, les actions collectives transversales menées par l'association leur sont systématiquement proposées et les nouvelles idées sont les bienvenues.

Cette démarche s'inscrit dans la volonté du Pôle Logement de redonner la parole aux personnes accompagnées ; qui par ailleurs se traduit par une réflexion autour de la participation des usagers : pour l'année 2018, il est envisagé de renouveler les instances représentatives des usagers de chaque dispositif.

# Le Pôle Hébergement des familles

L'association Étage intervient, depuis décembre 2013, auprès de familles dites à droits incomplets. Le Pôle Hébergement des Familles (PHF) s'est considérablement développé depuis cette date. Notre agrément nous permet d'héberger et d'accompagner 518 personnes, parmi lesquelles une majorité sont des enfants.

Le PHF regroupe aujourd'hui trois dispositifs : le DHUF 370, la pérennisation des places campagne hivernale 2016/2017 et le Plan de Réduction des Nuitées Hôtelières 58 (PRNH 58).



---

**CONTACT le Pôle hébergement des familles**  
03 68 71 11 11 - [pole.hf@etage.fr](mailto:pole.hf@etage.fr)

---

## Les évolutions du Pôle

### LA FIN DE LA CAMPAGNE HIVERNALE

**Au printemps 2017, l'Étage a répondu à l'appel d'offre des services de l'État, visant à la pérennisation de 180 places d'hébergement, occupées par des familles dans le cadre de la campagne hivernale 2016/2017, mise en œuvre par l'association Antenne.**

L'Étage s'est proposé de reprendre l'hébergement et l'accompagnement de 90 personnes. Les services de l'État ont répondu favorablement à notre projet. La prise en charge des 90 personnes restantes a été confiée à l'association Antenne.

La campagne hivernale prenant fin au 30 juin 2017, nous devons être en capacité de démarrer la prise en charge des familles au 1<sup>er</sup> juillet 2017.

### LE PLAN DE RÉDUCTION DES NUITÉES HÔTELIÈRES

**Au cours du 3<sup>e</sup> trimestre 2017, l'Étage s'est positionnée en réponse à un appel à projet des services de l'État dans le cadre du 3<sup>e</sup> Plan de Réduction des Nuitées Hôtelières. Nous avons été retenus pour accueillir 58 personnes.**

**4 familles,  
soit 20 personnes,**

**sont entrées dans le dispositif entre le 11 et le 27 décembre 2017.**

L'Étage avait en amont travaillé avec des bailleurs sociaux sur nos besoins de logements. Nous étions sur le point d'obtenir l'attribution de plusieurs logements lorsque les bailleurs ont mis en place un moratoire dans l'attribution de logements sociaux aux associations. Cela n'est pas resté sans conséquence sur le rythme d'accueil des nouvelles familles. Ce dernier s'en est trouvé ralenti.

### FOCUS

#### LA MISE EN SITUATION LOCATIVE RÉELLE

**Dans le bilan 2017, nous avons évoqué le projet de « mise en situation réelle » de familles dont la situation administrative permet le droit au travail et l'ouverture des prestations versées par la CAF. L'objectif final étant de solliciter le glissement de bail auprès des propriétaires, à l'issue d'une période de 6 mois sans incident de paiement de loyer.**

Au mois d'avril 2017 nous avons mis en place ce système auprès de deux familles : l'une dont l'ensemble des membres sont régularisés au titre de la circulaire du 28 novembre 2012, relative aux conditions d'examen des demandes d'admission au séjour déposé par des ressortissant étrangers en situation irrégulière dite « circulaire Valls », l'autre famille a le statut de réfugié statutaire.

C'est dans ce cadre que, pour la première fois, un bail a glissé en 2018 : une famille est ainsi devenue locataire au sein du parc d'Habitation Moderne, dans le logement qui l'a accueilli en 2017.

### FOCUS

#### L'AIDE ALIMENTAIRE

**Depuis 2015, l'aide alimentaire apportée aux familles prend la forme de colis alimentaires distribués aux familles. La convention financière de partenariat entre le Centre Social Protestant et l'Étage a été renouvelée en 2017.**

Chaque famille dépourvue de ressources ou disposant de ressources insuffisantes peut bénéficier d'un colis alimentaire par semaine.

Cette aide alimentaire est suspendue ou totalement supprimée en fonction de la situation financière de la famille. En effet, dès obtention de ressources qu'elles soient tirées d'un revenu d'activité, de formation ou de prestations versées par la CAF, l'aide alimentaire sera la première des aides, apportée par l'Étage, à être supprimée ou diminuée. Elle sera remise en place, le cas échéant, en cas de perte de ressource.

## LA DOMICILIATION POSTALE

**Le service de domiciliation postale assuré par l'Étage, prend de plus en plus d'ampleur.**

Toute personne majeure prise en charge dans le service est titulaire d'une domiciliation postale : ce sont donc 248 domiciliations postale ouvertes au 31 décembre 2017.

Les adultes ont la possibilité de venir chercher le courrier chaque matin de la semaine. Nous relevons en moyenne une vingtaine de passages par jour, destinés à la relève du courrier.

Le courrier est remis par un travailleur social de permanence. Certaines personnes font le choix d'ouvrir leur courrier sur place. Sur demande, le salarié de permanence peut apporter une explication en cas de difficulté à comprendre la teneur d'un courrier. Si besoin un rendez-vous sera immédiatement pris avec le référent social de la famille.

Au fil du temps le volume de courrier distribué est de plus en plus important. Cela est dû, bien entendu, à l'accroissement de l'activité mais également à la situation administrative des personnes. En effet de plus en plus de personnes sont titulaires de titre de séjour, de récépissés ou d'APS. Ces différents titres, une fois obtenu permettent le démarrage de démarches d'insertion et d'ouverture de droits auprès des différents organismes. Ces diverses démarches entraînent un envoi de courrier, plus ou moins conséquent selon les situations.

## LA SANTÉ

**Bien que l'accompagnement autour des questions de santé soit décliné de façon transversale à l'Étage, cette thématique requiert une vigilance particulière pour les familles prises en charge dans le PHF.**

En effet, les problématiques de santé sont prégnantes au niveau de ce pôle. Pour une grande majorité de familles, l'un des membres a un problème de santé ou un handicap. Ces problématiques santé, touchent aussi bien les adultes, que les enfants. Bien souvent elles nécessitent des soins, une prise en charge spécifique et dans certains cas une adaptation du logement.

Pour l'ensemble de ces familles, une couverture santé est absolument nécessaire. Certains soins sont, au minimum, indispensables à la stabilisation de l'état de santé des personnes, d'autres sont vitaux.

Bien que l'accompagnement autour des questions de santé soit décliné de façon transversale à l'Étage, cette thématique requiert une vigilance particulière pour les familles prises en charge dans le PHF. En effet, les problématiques de santé sont prégnantes au niveau de ce pôle. Pour une grande majorité de familles, l'un des membres a un problème de santé ou un handicap. Ces problématiques santé, touchent aussi bien les adultes, que les enfants. Bien souvent elles nécessitent des soins, une prise en charge spécifique et dans certains cas une adaptation du logement.

En 2017, l'Étage a signé une convention avec la CPAM du Bas-Rhin. Cette convention sera renouvelée en 2018. Des professionnels ont été identifiés et sont référencés dans les deux structures. Des échanges réguliers entre les professionnels favorisent un traitement optimum et rapide des dossiers. Des professionnels de l'Étage se déplacent régulièrement dans les locaux de la CPAM pour y déposer les dossiers.

Dans le cadre de cette convention, des journées de formations ont été mises en place par la CPAM. Deux sessions de formation ont eu lieu en 2017, 5 collègues du PHF en ont bénéficié. Il nous importe en effet que les travailleurs sociaux soient sensibilisés à ces questions, et qu'ils bénéficient des compétences nécessaires à l'accompagnement des usagers autour des questions de santé.



## L'APPRENTISSAGE DE LA LANGUE FRANÇAISE

**L'apprentissage de la langue française est essentiel dans le parcours des familles issues de l'immigration et désireuses de s'insérer et s'intégrer durablement en France.**

Cet apprentissage s'avère plus important encore concernant des adultes « parents ». En effet, les adultes sont très vite devancés par leurs enfants. Ces derniers apprennent la langue française par le biais de l'école, voire de la crèche pour certains, et ne mettent pas bien longtemps à se familiariser avec cette nouvelle langue. Certains enfants ne connaissent d'ailleurs pas leur pays d'origine, ou n'en ont que peu de souvenirs, et de facto maîtrisent moins bien la langue de leurs parents que celle de leur pays d'adoption. Il est essentiel pour les parents de pouvoir communiquer avec l'école et soutenir les enfants dans leur scolarité.

Partant du principe que l'apprentissage de la langue française était indispensable, nous l'avons inscrit dans le contrat de séjour.

L'article 7 du contrat de séjour intitulé « Apprentissage de la langue française » précise que : « *L'ensemble des adultes hébergés devront s'inscrire dans une démarche d'insertion par l'apprentissage de la langue française. Dans le cadre de ses engagements vis à vis des services de l'État, l'association Étage s'engage à favoriser l'accès des adultes à l'apprentissage de la langue, des ateliers de sensibilisation à la langue française seront mis en place par l'association.* »

Nous avons toujours eu le souci d'accompagner les adultes dans l'apprentissage du français et proposons depuis plusieurs années des ateliers de sensibilisation à la langue française. Avec l'augmentation du nombre de personnes accueillies et accompagnées, l'Étage a fait le choix en 2017 de s'engager dans un renforcement de son offre de service. Nous avons ainsi créé une fonction spécifique : « chargé de mission FLE ». Depuis mars 2017, cette mission structure et améliore notre offre de service dans ce domaine.

### Exemple de situation

Kedir a 10 ans, Movsar a 9 ans, Sabrina a 6 ans et Amina a 4 ans. Ces quatre enfants d'une même fratrie sont nés en Arménie, à l'exception de Amina qui est née en France. Leurs parents sont arméniens. La famille est arrivée en France le 01/07/2013, elle a intégré le Pôle Hébergement des Familles de l'association l'Étage, Club de Jeunes le 01/07/2017.

Les enfants sont tous scolarisés dans le groupe scolaire Sainte Aurélie, de la moyenne section maternelle au CM2. La scolarité des enfants se passe très bien. Les enfants sont inscrits à l'aide aux devoirs après l'école. Les parents sont rassurés que les enfants aient ce soutien.

Les enfants comme les parents ont des problématiques de santé, ils sont tous en surpoids. Les enfants sont accompagnés par le dispositif PRECCOSS (prise en charge coordonnée des enfants obèses ou en surpoids à Strasbourg). Ils bénéficient à ce titre d'un suivi pluridisciplinaire : diététicienne, éducatrice médico sportive, infirmière et psychologue. Ils ont des rencontres individuelles avec cette équipe de professionnels et participent à des ateliers collectifs d'activités physiques et culinaires pour les aider à prendre de bonnes habitudes et surmonter leur problème de poids. À la demande des enfants et avec l'appui des professionnels du programme PRECCOSS, ces derniers ont souhaité faire de la natation. Cette activité vient par ailleurs en complément du programme PRECCOSS et est un soutien supplémentaire dans le traitement de la problématique surpoids. La pratique de ce sport leur permet de stabiliser leur poids et ainsi éviter que l'IMC (indice de masse corporelle) augmente. Ce sport permet également aux enfants de se défouler et de créer du lien social. Les enfants ont été inscrits dans des groupes différents en fonction de leur niveau de natation. Amina et Sabrina sont chez les « étoiles », Movsar est dans le groupe « j'apprends à nager » et Kedir est chez les « hippocampes ». Il était important pour les parents que leurs enfants puissent accéder à une activité, sans que la précarité de leur situation ne soit un obstacle. Le coût de l'activité a été pris en charge pour partie par le Conseil Départemental dans le cadre de l'AFASE et pour partie par l'Étage.

Le rêve de ces enfants est qu'un jour, ils puissent pratiquer ce sport avec leur père. Ce que monsieur souhaite également lorsque sa situation le permettra. Les enfants apprécient ce sport qui semble leur faire beaucoup de bien !

# Le PEPPS

## Pôle Enfance Parentalité Promotion de la Santé

Depuis une dizaine d'années, l'Étage développe des actions spécifiques sur les thèmes du soutien à la parentalité, de l'accès à la protection sociale et de la promotion de la santé.

Ces actions sont destinées à l'ensemble des personnes accueillies, accompagnées et/ou hébergées par l'association.

Jusqu'à la fin de l'année 2017, il n'existait pas de Pôle constitué avec des moyens exclusifs dédiés à ces actions. Avec les démarrages de la Loupiote, du Lieu Accueil Parent Enfant et la mise à disposition d'un infirmier au sein de l'effectif de l'Étage, il était indispensable de structurer ces actions au sein d'une structure fonctionnelle adaptée, et c'est ainsi qu'est né le PEPPS.

Bienvenue à lui !



## La Maison pour les familles

L'Étage est reconnu « Maison pour les familles » depuis 2012. Cette labellisation par le Secrétariat d'État à la Famille intègre l'ensemble des actions menées par notre association en direction des familles en situation de précarité, et qui visent à maintenir et développer la qualité des liens familiaux malgré les difficultés sociales du quotidien.

### LA MÉDIATION FAMILIALE

Le service de médiation familiale de l'association L'Étage a été créé en 2009, dans l'objectif de proposer la médiation familiale à tous et particulièrement aux jeunes en précarité et à leurs familles.

Le service de médiation familiale a connu des changements cette année :

- Première année pleine à deux médiatrices familiales titulaires du Diplôme d'État.
- Accroissement du temps de travail passé de 0,5 Etp à 0,75 Etp en juillet.

L'activité s'est poursuivie rue Schimper dans des locaux temporaires adaptés, en attendant de réintégrer les locaux rénovés et mis aux normes du quai des Bateliers.

Le service a été sollicité régulièrement en 2017, et davantage via le Plateau Médiation familiale 67 que directement.

## 112 personnes ont été rencontrées

par les médiatrices familiales dans le cadre d'entretiens préalables à la médiation.

Pour ce premier temps d'information et d'échange, les personnes sont le plus souvent reçues seules, ce qui permet à chacun d'exposer sa situation et d'envisager de s'engager ou pas dans le processus. Le premier entretien commun confirme ensuite le début d'une « mesure ».



Au 31 décembre

## 25 médiations étaient terminées,

dont 7 judiciaires et 3 encore en cours.

Les entretiens durent entre 1h30 et 2h. Entre un et trois entretiens suffisent le plus souvent. Le temps d'une mesure est de moins de 3 mois dans 80 % des situations.

L'année 2017 a aussi été celle de la rénovation du projet de service. Le projet vise toujours l'ensemble des publics de la médiation familiale. Le service est ouvert à tous et souhaite maintenir une approche spécifique :

- Des situations intergénérationnelles entre parents et jeunes adultes (18-25 ans).
- Des publics jeunes et en situation de précarité.

...  
La maison pour les familles SUITE



## L'ANCRAGE : LIEU D'ACCUEIL ENFANTS PARENTS

**L'association L'Étage souhaite proposer aux familles un lieu chaleureux d'accueil et d'éveil pour la petite enfance qui soit aussi un lieu d'accompagnement des parents, relais d'informations et de conseils, de convivialité et d'échanges.**

Aménager un espace adapté pour la petite enfance, qui soit aussi le camp de base de l'accompagnement des parents, était un rêve en germination de longue date. Ce projet n'avait jusqu'ici trouvé ni son lieu, ni les moyens de son développement. Dans la suite de la signature d'un bail emphytéotique en 2015 avec la Ville de Strasbourg, notre association a réhabilité ses locaux avec une mise aux normes – notamment en terme d'accessibilité en tant qu'établissement recevant du public (ERP) – et s'est agrandi en ayant l'opportunité d'occuper entièrement le bâti autour de sa cour intérieure.

Le moment était opportun pour développer de nouvelles perspectives qui répondraient à des besoins identifiés. C'est dans ce contexte que ce projet petite enfance et parentalité voit le jour.

Si l'Ancrage n'a ouvert qu'en 2018, 2017 fut donc l'année de la mise en projet, de l'organisation, de l'anticipation, bref de la gestation de ce LAEP qui a ouvert ses portes le 14 mars 2018.

## ACTIONS DE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ

**L'Étage mène des actions d'accompagnement des parents dans le cadre du Schéma départemental d'accompagnement des parents (SDAP) et participe au réseau d'accompagnement des parents.**

### Le Réseau d'Écoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents

Les actions du REAAP ont trois objectifs :

- Rompre l'isolement et favoriser les rencontres des familles.
- Susciter les échanges entre parents autour de thématiques éducatives.
- Valoriser les compétences des parents et développer la confiance en soi.

En 2017, cela s'est traduit par les actions suivantes :

#### PARENTS-BALADE :

**27 janvier** : lecture de contes (Médiathèque André Malraux, 2 conteuses, lecture de livres, visite du département jeunesse...)

**24 février** : à la neige, au Champ du feu

**20 avril** : Parc Friedel

**21 juin** : promenade à Wangenbourg

**18 juillet** : sortie d'été Parc de la Citadelle

**17 août** : baignade au Bagersee

**25 octobre** : balade d'automne Parc de Pourtalès

**1 SÉJOUR DE PROXIMITÉ** à Allarmont dans les Vosges du 28 au 31 août : 5 familles, dont 9 enfants. Lacs, promenades, jeux de plein air, proximité de la nature et des animaux, barbecue.

**FÊTE DES ENFANTS** le 20 décembre : jeux, photos, spectacle et goûter, 100 personnes présentes !

...  
Actions de soutien à la parentalité SUITE



**CONTACT L'ancrage**

**03 68 71 11 16 - [ancrage@etage.fr](mailto:ancrage@etage.fr)**

...  
Actions de soutien à la parentalité SUITE



## Les Contrats Locaux d'Accompagnement à la Scolarité

**On désigne par « accompagnement à la scolarité » l'ensemble des actions visant à offrir, aux côtés de l'école, l'appui et les ressources dont les enfants ont besoin pour réussir ; appui qu'ils ne trouvent pas toujours dans leur environnement familial et social.**

En accompagnant les familles dans leur quotidien, nous nous sommes rendus compte d'un certain nombre d'obstacles rencontrés par celles-ci dans la scolarité de leurs enfants tel que :

- L'absence de scolarisation antérieure à dans le dispositif pour un certain nombre, ou une scolarisation irrégulière pour d'autres, entraînent une difficulté d'intégration dans les écoles.
- La méconnaissance de la langue française et leur inexpérience de l'institution scolaire rendent difficile la première scolarisation pour les enfants, et compliquent la communication avec les parents.
- Les trajectoires migratoires et les conditions de vie passées et actuelles, impactent de façon importante la scolarité des enfants.

Nous avons alors, émis l'idée que notre mission de veille quant à la scolarité des enfants ne pouvait se limiter à leur inscription en établissement scolaire.

Notre rôle est d'accompagner leur scolarité en favorisant les échanges avec les écoles, en valorisant les compétences existantes des parents et en les aidant à en acquérir d'autres.

En outre, dans l'ensemble de nos accompagnements, nous avons à cœur d'éloigner les enfants des préoccupations réservées aux adultes et d'aider à maintenir la place éducative, de protection et d'autorité des parents.

Pour ce faire, nous nous sommes rapprochés du groupe scolaire Élias Canetti de Lingolsheim et de sa directrice, afin d'évoquer les termes d'un partenariat entre les deux structures. Ayant identifié des objectifs communs et une volonté conjointe de travailler ensemble, nous avons mis en place un CLAS pour l'année scolaire 2016/2017.

Nous avons favorisé l'insertion des enfants dans les classes et dans l'école, par notre travail de mise en relation des parents et des enseignants, et d'explication de part et d'autre.

Nous avons encouragé l'implication des parents dans la scolarité de leurs enfants en expliquant les attendus de l'école, en les accompagnants dans leur réalisation et en les invitant à participer à tous les temps fort de l'année scolaire (réunion de rentrée, fête de Noël et de fin d'année).

Les parents ont été aidés à dépasser des difficultés et soutenus dans l'exercice de leur fonction de parents et de parents d'élève par la mise en place de repères et d'habitudes. Cela s'est fait par l'apprentissage de nouveaux comportements : regarder les cahiers de liaisons régulièrement, signer les mots, prendre des nouvelles de l'évolution des difficultés auprès de l'enseignant, oser poser des questions au corps enseignant, s'autoriser à dire quand cela ne va pas...

Enfin, nous avons initié et soutenu les relations avec l'école en servant d'interface entre les parents et l'école dans des moments difficiles.

### VACAF 2017

## 5 familles avec 12 enfants

sont parties avec 2 salariées de l'Étage à Port Barcarès du 5 au 12 août 2017.

Pour la première fois, cette action fut aussi proposée à des familles qui fréquentent le Centre socio culturel du Cardek.

11 réunions ont eu lieu avec les familles en amont du séjour (8 de préparation avant séjour, 2 d'informations et une de bilan après séjour).

Ces rencontres, qui ont nécessité du temps de préparation en amont, ont créé une cohésion entre les participants. Elles leur ont permis d'exprimer leurs attentes, leurs préférences et leurs inquiétudes, de partager des informations, de faire des choix, d'aborder les différents aspects de la préparation d'un séjour de vacances et de se projeter.

Des actions collectives d'autofinancement ont aussi été réalisées : confection de *bredele* et organisation d'une tombola grâce aux dons des commerçants du quartier de la Krutenau.

...  
La maison pour les familles SUITE



...  
La maison pour les familles SUITE



## LA LOUPIOTE ESPACE ACCUEIL RESSOURCES

**En réponse à l'appel à projet conjoint de la Ville de Strasbourg et de l'État, l'Étage a ouvert en fin d'année 2017, un Espace Accueil Ressources pour les familles vulnérables à la rue. Ce lieu s'appelle La Loupiote.**

La Loupiote constitue l'esquisse d'un projet plus ambitieux visant à développer une nouvelle offre de service pour les familles avec enfants en grandes difficultés sociales sur le territoire de l'EMS.

À cet effet, ce lieu devra expérimenter de nouvelles modalités d'intervention et de partenariats autour de ce public, mais aussi animer la réflexion collective et produire de la connaissance en vue de déterminer des modes d'organisation et de proposer des services efficaces dans l'accueil, l'accompagnement et la sortie durable de la rue des familles avec enfants.

Un espace d'accueil et de ressources correspond à un nouveau modèle d'offre de services sur le territoire. Conjuguant des missions d'accueil de jour et de service d'accompagnement social polyvalent de catégorie, cet espace doit articuler :

- Un accueil collectif adapté et sécurisant.
- Des services individuels et collectifs directs aux ménages.
- Des informations et évaluations personnalisées permettant, si nécessaire, une prise en charge plus globale et le démarrage d'un parcours d'insertion sociale.

## Promotion de la santé

### ACCÈS AUX SOINS

**Depuis de nombreuses années, l'Étage développe des actions collectives de promotion de la santé en direction des personnes accueillies, accompagnées et/ou hébergées par l'association : séances de vaccination, ateliers thématiques (contraception, dépendance...), consultations bucco-dentaires...**

En 2017, voici quelques-unes des actions menées dans ce domaine :

- Février** : Signature de la convention Étage / Centre de santé bucco-dentaire de l'Esplanade
- Avril** : Participation à la journée addiction organisée par l'ARS
- Février - Juin - Octobre** : Journée de prévention bucco-dentaire
- Octobre** : dépistage tuberculose
- Novembre** : information collective sur l'assurance maladie et le bilan de santé
- Décembre** : accompagnement de 12 personnes pour un bilan de santé à la MGEN

Afin de consolider ces actions améliorer l'articulation entre le sanitaire et le social, nous avons travaillé avec l'association établissement des Diaconesses à un projet de mise à disposition d'un infirmier à mi-temps au sein du PEPPS et donc de l'association l'Étage.

L'intervention de cet infirmier vise les jeunes, mais prend aussi en compte l'ensemble des publics accompagnés par nos services, qu'il s'agisse de parents, d'enfants, de familles allophones ou d'adultes isolés. Les actions de prévention et de promotion de la santé, tant individuelles que collectives, pourront se construire dans la pluridisciplinarité, tenir compte des particularités et cibler les besoins. Inscrite avec ses compétences propres dans une équipe pluri-professionnelle, l'infirmier favorise par son approche complémentaire, l'amélioration du recueil de données, de l'évaluation des besoins et de la transmission des informations. Un poste d'IDE permettra de prendre en considération les besoins spécifiques de ces publics en situation d'exclusion en prodiguant des soins sans discrimination et en favorisant l'accès, la coordination et la continuité des soins.



...  
Promotion de la santé SUITE



## ACCÈS À LA PROTECTION SOCIALE

**L'accès aux droits et aux soins des publics que nous accompagnons nous préoccupe de longue date et nous œuvrons dans ce sens.**

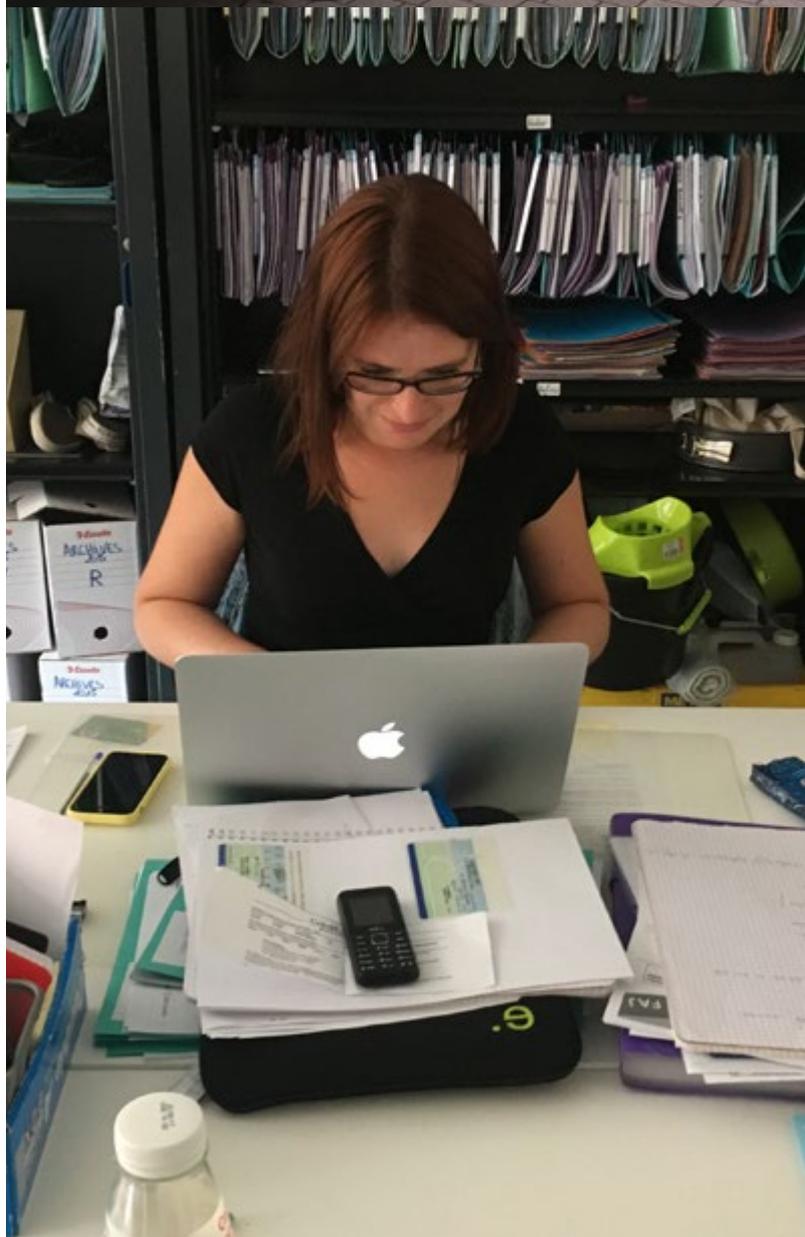
Dès 1996, et précédant en cela la mise en place de la PUMA, nous avons initié une « carte santé » pour les jeunes en collaboration avec la Caisse primaire de Strasbourg. Une assistante sociale de la CPAM tenait alors une permanence hebdomadaire dans nos locaux. Des liens étroits se sont maintenus ensuite avec les services instructeurs PUMA-CMUC, qui ont accueilli tous les mois jusqu'à fin 2014, une assistante sociale de notre équipe, dans le but de faciliter l'instruction et le traitement des dossiers déposés (entre 180 et 200 chaque année).

Les jeunes adultes de moins de 25 ans restent au cœur du projet de l'Étage. Lorsqu'ils n'ont pas de soutien familial, ils sont parmi les moins protégés des publics relevant du droit commun. Sans emploi, sans formation qualifiante, en errance, leur parcours est marqué de ruptures. Peu d'entre eux bénéficient du RSA et l'absence de ressources les fait basculer dans une grande précarité.

En 2017, le flux des jeunes accueillis par la permanence sociale quotidienne est resté stable, soit près de deux nouvelles situations par jour. Près de 40% sont des femmes. La moitié d'entre eux n'avaient pas de PUMA lors du premier accueil en 2017, et près de 150 dossiers PUMA-CMUC ont été instruits par la Plateforme Jeunes de l'Étage.

# Près de 150 dossiers PUMA-CMUC instruits

en 2017 par la Plaje.

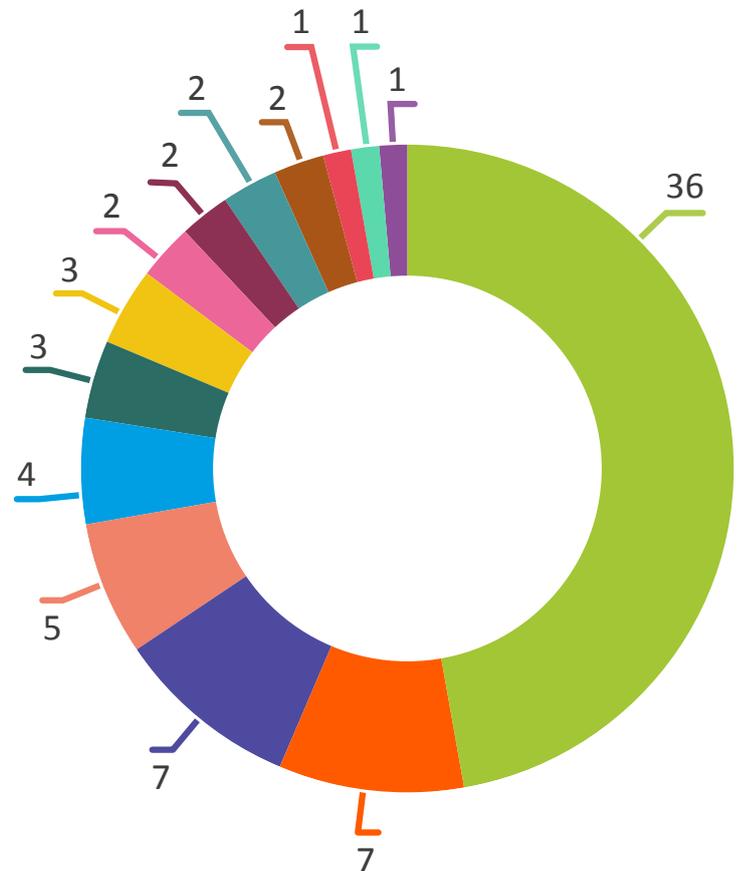


# Les moyens de l'Étage

## LES RESSOURCES HUMAINES

**74 salarié.e.s**

- Travailleurs sociaux
- Intervenants sociaux à domicile
- Agents techniques
- Chefs de service
- Personnel administratif et comptable
- animateur
- Apprenti
- Superviseurs
- Personnel de Direction
- Traducteurs
- Médiatrices familiales
- Agents de service
- Chargé de mission
- Infirmier



**+ 134 Bénévoles**

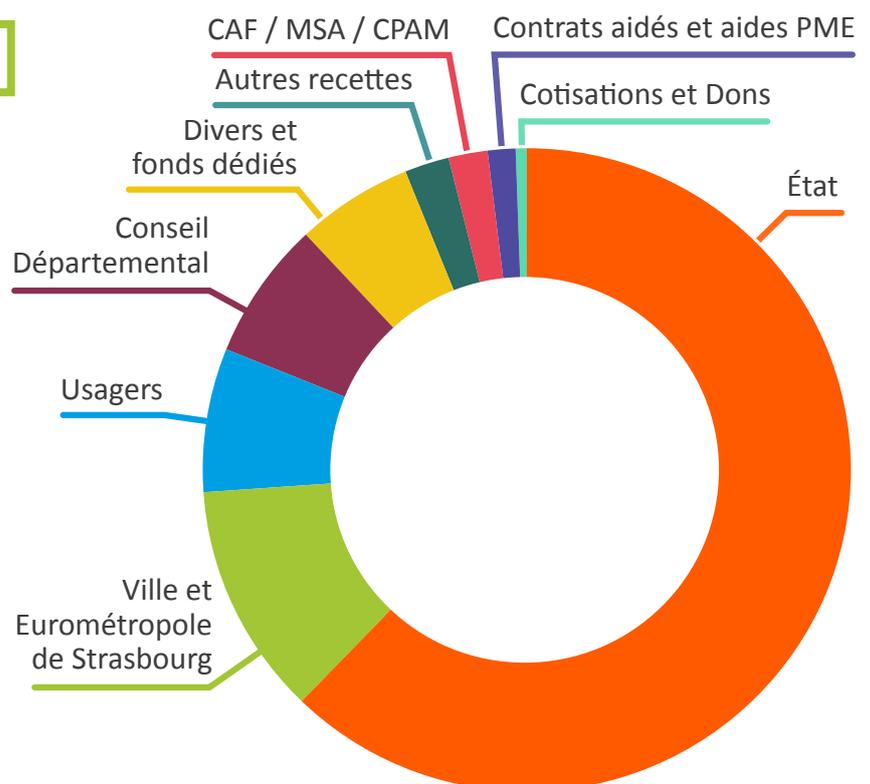
**188 membres adhérents**

## LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Budget global 2017 :

**4 919 044 €**

- État : 3 061 276 €
- Ville et Eurométropole de Strasbourg : 577 116 €
- Participations usagers : 354 184 €
- Conseil Départemental 67 : 343 848 €
- Divers et fonds dédiés : 290 427 €
- Autres recettes : 107 266 €
- CAF / MSA / CPAM : 91 739 €
- Contrats aidés et aides PME : 78 966 €
- Cotisations et Dons : 14 222 €



# L'Étage

club de jeunes

Mai 2018 - RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017

## CONTACT

19 quai des Bateliers | 67000 Strasbourg

accueil : 03 88 35 70 76

mail : [accueil@Etage.fr](mailto:accueil@Etage.fr)

[www.etage.fr](http://www.etage.fr)