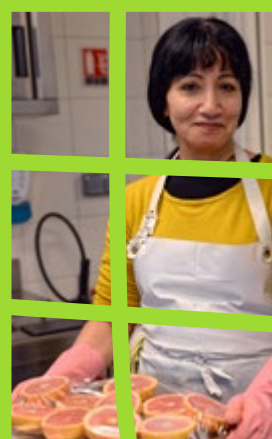


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



L'Étage

club de jeunes

www.etage.fr



Grâce à ce bouton revenez au sommaire.

3

Le mot de la Présidente

4

Les pôles

Détails ci-contre.

28

La vie associative

32

Le mot de la Direction

PAAVS Pôle accueil, animation et vie sociale	4
La C@fet & le restaurant	4
L'Espace de vie sociale (EVS)	6
REAJI	7

PEPPS Pôle enfance parentalité promotion de la santé	8
Famille	8
La Loupiote	8
Action Hôtel Évaluation (AHE)	9
Médiation familiale	9
L'Ancrage	10
Parents-balades et actions collectives	13
Santé	15
Consultations	15
Actions collectives	15

PLAJE Plateforme Jeunes	16
Accompagnement	16
Permanence social	17
Référents de parcours	18
Pass'Accompagnement	18
Hébergement	19
Le dispositif Jeunes intermédiation locative (JIL)	19

Pôle logement hébergement	20
Hébergement d'insertion	20
Stabilisation- CHRS	20
Ménages à droits incomplets	21
Logement accompagné	23
Logement d'insertion	23
Iobel	23

Hébergement d'urgence	24
Sainte-Odile	24
Joséphine Baker	27



LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Écriture sous contrainte.

Il y aurait beaucoup à dire sur l'année 2020, et ceux qui l'ont traversée s'en souviendront, comme on se souvient des tempêtes et des cyclones.

J'aurais eu beau jeu de reprendre par le menu la chronologie des causes et des conséquences qui ont rebattu les cartes des projets de l'année 2020, et de tenter d'en tirer des réflexions non dénuées de pertinence, qui auraient peut-être même pu constituer un viatique pour les temps futurs. Mais la direction de l'Étage est tri-céphale, tel le chien légendaire de la mythologie grecque – deux directeurs et une présidente hissée sur les épaules du Conseil d'administration. Par défi, Brice Mendes, directeur des services, m'a suggéré de ne pas faire usage de certains mots, de ceux qui auront été écrits ou prononcés de façon répétitive au cours des derniers mois¹.

Georges Perec avait réussi à écrire tout un ouvrage en langue française – La disparition – sans utiliser la lettre « e ». J'aurai plaisir à évoquer l'année 2020 en oubliant le haut mal dont il ne faut pas prononcer le nom, en ne mentionnant pas les perturbations qui s'en sont suivies, ni les mesures sociales et économiques inédites qui ont été adoptées, abandonnées, modifiées au cours des mois. Je peux bien me permettre ce luxe puisque les équipes sur le pont se sont relayées aussi efficacement à faire le récit de leur parcours annuel, qu'elles ont mis d'énergie à œuvrer sur le terrain.

On peut encore se prendre à croire que les fractures de la société pourraient se trouver réduites, réparées. Et que les rapports entre les individus, et entre les générations, puissent être établis non de façon ascensionnelle, mais de façon transversale. Et de même qu'on voudrait en finir avec une organisation pyramidale, on aimerait rappeler qu'il n'importe pas seulement de se loger, de se nourrir, et de se soigner pour vivre pleinement.

Notre association a été capable de réagir au quart de tour pour monter au front au printemps 2020. La même association a été en mesure d'organiser un habitat en caravanes pour ceux qui ne conçoivent pas de se séparer de leurs animaux pour trouver un hébergement. Elle a aussi réussi à faire cohabiter, pendant dix-huit mois, dans une ancienne clinique vouée à une transformation immobilière, des individus et des familles privés de logement, d'horizons et aux histoires hétéroclites. Toutes choses que le savoir-faire des travailleurs sociaux sait mettre en œuvre, et qui sont essentielles.

Et c'est bien à ce titre que nous voudrions souligner qu'il en va des choses qualifiées de non essentielles comme il en va des illustres autres. Elles sont loin d'être sans importance. Ni futiles, ni inutiles.

Il n'est pas dérisoire de se laisser distraire, émouvoir, ou de rire de ce qui nous arrive et de ce qu'on aimerait vite oublier par le jeu, les spectacles,

les concerts, les repas partagés, la réouverture des salles de cinéma et de restaurant...

À tous les usagers de l'Étage, nous souhaitons de renouer en 2021 avec d'autres voies que celles de l'urgence et des premières nécessités.

À tous les professionnels et les bénévoles de l'Étage qui les accompagnent, nous souhaitons de pouvoir engager la poursuite du travail social dans des perspectives plus ludiques et culturelles.

Et tout particulièrement vis-à-vis du public privilégié de notre association, hautement malmené et étrillé ces derniers mois, les jeunes de moins de 25 ans.

Véronique Stenger, Présidente

1.

Les mots qu'il ne fallait pas prononcer (l'envers) : Covid, crise sanitaire, confinement ... et résilience.

Merci à tous ceux qui nous soutiennent.

Date de parution

Mai 2021

Graphisme

Camille Oberlé

Photos

Olivier Mirguet et Dom Pichard



PAAVS

PÔLE ACCUEIL ANIMATION & VIE SOCIALE

Porte d'entrée « grand public » de l'Étage, ce lieu, ouvert à tous, favorise la vie collective, les rencontres inter-générationnelles et l'émergence des actions.

Ce pôle regroupe les services Accueil de jour et Espace vie sociale au sein de la C@fet. Son fonctionnement s'appuie sur les textes réglementaires de l'AHJ (Accueil, hébergement et insertion).

L'Accueil de jour (AdJ) s'adresse en priorité aux 18-25 ans, souvent en situation de rupture, ainsi qu'à l'ensemble des personnes accueillies, accompagnées et hébergées par l'association. Nous l'ouvrons de manière inconditionnelle aux personnes qui souhaitent venir se ressourcer.

Ce pôle travaille en complémentarité avec la Plateforme jeunes dans le cadre des permanences sociales. C'est là que les premières rencontres ont lieu. L'Espace de vie sociale, ouvert depuis 2017, a vocation à s'ouvrir aux riverains et aux partenaires associatifs.

L'Accueil de jour a fonctionné normalement durant le premier trimestre 2020. La crise du COVID nous a obligés à rebattre nos cartes.

CONTACT

pole.accueil@etage.fr
03 68 71 11 37



LA C@FET & LE RESTAURANT

Situé en plein centre-ville, ce haut lieu d'accueil de jeunes en errance est un espace de vie sociale où se retrouvent souvent d'autres « habitués » pour parler, jouer, se réchauffer autour d'une boisson chaude.

**LA C@FET OUVERTE TOUTE L'ANNÉE,
DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H45 À 20H**
(Fermée le jeudi de 14h à 17h30 pour réunion de service).
DIMANCHE DE 10H À 16H

**+ Les horaires ont été élargis au samedi matin
durant les trois premiers mois de l'année.**

Les personnes accueillies bénéficient de nombreux services :

1. la domiciliation postale ;
2. les petits déjeuners, boissons chaudes ;
3. les repas ;
4. l'accès internet ;
5. les activités ludiques et culturelles ;
6. la permanence sociale pour les moins de 25 ans ;
7. la permanence juridique.
8. la permanence santé. ►



► Durant le premier trimestre, chaque jour, aux heures d'affluence, nous avons servi en moyenne, tous les matins, 45 personnes (boissons chaudes et/ou petit-déjeuner), les midis, 60 à 80 personnes et 40 à 50 personnes le soir.

Ce lieu est le seul à Strasbourg à recevoir des personnes accompagnées d'un chien. On compte en moyenne 5 chiens par jour avec des pics à une dizaine selon les jours et les conditions météorologiques.

Avant la crise sanitaire et le premier confinement, la C@fet, qui ne compte que 32 places assises, accueillait quotidiennement plus de 130 personnes avec des pics à plus de 50 personnes simultanément durant les périodes de grand froid.

CRISE SANITAIRE

Entre le 17 mars et le 11 mai, le travail de l'Accueil de jour s'est délocalisé sur le quai des Bateliers. La distribution alimentaire, qui s'est faite durant le premier confinement sur les quais, a permis de rompre l'isolement des publics et de conserver un lien social et un espace de discussion pour notre public habituel comme pour des personnes dont la crise a révélé les fragilités.

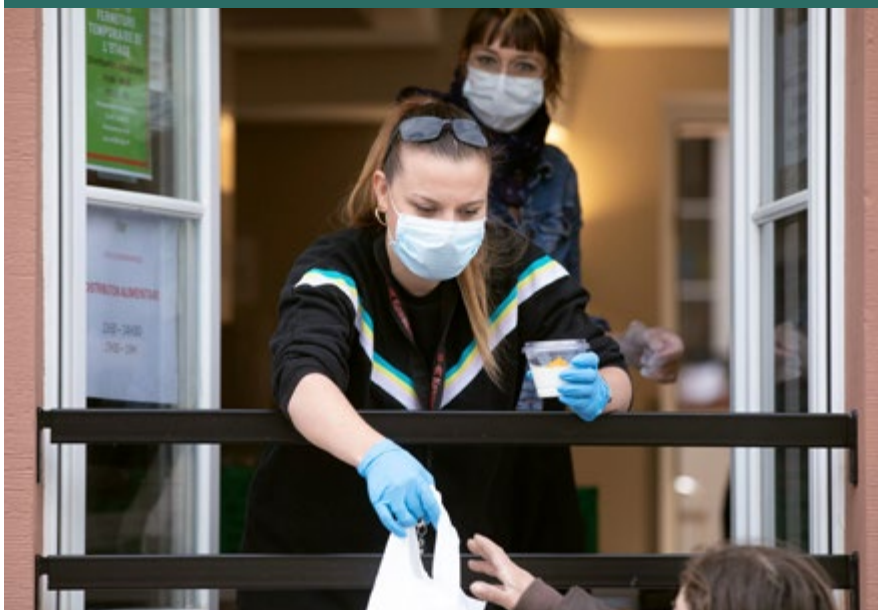
L'accueil du public durant cette période s'est fait ainsi :

- Limité désormais à la permanence sociale et aux rendez-vous.
- Respect des règles sanitaires : trois personnes maximum dans la C@fet.
- Gestion de l'entrée des personnes qui ont rendez-vous ou qui viennent à la permanence.
- Distribution du courrier à l'accueil.
- Appariement des personnes accueillies avec les collègues du pôle logement, de la plateforme jeunes, de la médiation familiale.
- Standard téléphonique.
- Transmission de documents aux personnes de la part des pôles logement ou jeunes.
- Investissement des jeunes en service civique.
- Gestion des flux et de la distribution des repas à emporter.

Click and collect! Check and reserve ou click and pick up pour mieux servir le public.

Nous communiquons depuis quelques années nos menus et activités en cours via notre site Internet, ou notre page Facebook. Mais le confinement nous a poussés à innover. Nous avons mis en place un système de réservation des repas à emporter pour ceux qui souhaitaient manger chez eux et un système de réservation de repas avec un créneau horaire défini pour une prise sur place. Mais il a fallu d'abord initier notre public à l'utilisation des outils numériques et l'aider à créer une adresse mail pour effectuer les réservations. Ce système, qui a favorisé l'accès au numérique de certaines personnes, a permis une certaine fluidité dans notre organisation.

www.facebook.com/associationletagestrasbourg/





EVS, ESPACE DE VIE SOCIALE

Le vivre ensemble, le savoir-être, les échanges et le partage caractérisent ce lieu. Nos actions se déroulent pour l'essentiel à la C@fet. Hormis les actions sociales, les personnes peuvent profiter d'un accompagnement numérique.

ACTIONS SOCIALES

Nous avons démarré l'année 2020 par plusieurs actions à caractère social, citoyen et culturel. Mais les contraintes sanitaires nous ont obligés à modifier notre organisation. Cependant, durant l'année nous en avons mené certaines et entamé d'autres :

La collecte des sapins

Ce rendez-vous annuel mobilise 8 à 10 jeunes tous les premiers samedis du mois de janvier. Cette action a permis aux jeunes les plus éloignés de l'emploi d'exercer une activité qui rompe leur isolement et leur permette d'être en lien avec les habitants de la Krutenau.

TÉMOIGNAGES

« L'action collecte des sapins m'a permis d'aller à l'encontre de tous les préjugés que les gens ont sur les jeunes. »

Loïc 21 ans.

« Je ne pensais pas réussir à rentrer en contact avec les gens. Mais cette action m'a démontré que j'ai des talents d'orateur. »

Alain 21 ans.

« Entrer en contact avec les habitants ça me donne une autre image de moi ; être au service des autres c'est valorisant. »

Illona 21 ans.

Un collecteur de mégots

Cette action est née d'un partenariat entre l'Étage (EVS) et l'Institut des arts appliqués (LISAA). Elle a permis la rencontre entre le public de l'Accueil de jour et les étudiants autour d'un projet à caractère citoyen, artistique et écologique.

Les jeunes que nous accompagnons ont connu des déboires avec le système scolaire et les confronter à des étudiants était un challenge. Les jeunes ont participé à des réunions de préparation et de conception. La phase de réalisation a été interrompue par le confinement. Toutefois, des prototypes ont pu être réalisés et présentés.

Le plaisir d'écrire

Basée sur des ateliers d'écriture, cette manifestation a pris une nouvelle forme cette année. Les jeunes et les moins jeunes ont pu écrire autour de la thématique : « Vous avez-dit Femme ? ». L'accompagnement à l'écriture s'est fait de façon individuelle du fait des restrictions sanitaires. La production écrite a été publiée en ligne.

Lecture vagabonde

La lecture vagabonde permet aux usagers qui viennent boire un café ou un thé de rompre avec l'ordinaire. La méthode est de choisir un texte et de le lire en public. Cet atelier facilite l'expression et permet d'évoquer le cadre et la place de chacun dans ce lieu.

Ciné-débat

Entre les deux confinements de l'année, la c@fet a rouvert ses portes, mais avec une jauge limitée. L'équipe a initié un cycle de ciné-débat autour de films documentaires. Fin octobre, 8 personnes ont visionné le documentaire SPIKE, qui relate l'histoire d'un jeune SDF strasbourgeois essayant de se ranger après une vie de vagabondage. La projection a été suivie d'un débat animé. Les prochaines thématiques de ce ciné-débat sont déjà prêtes et nous n'attendons que la réouverture de la c@fet pour en faire un rendez-vous régulier.

L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Des ateliers

Dans le cadre des actions de sensibilisation et d'inclusion numérique de l'Accueil de jour, trois ateliers ont été menés entre janvier et février 2020. Les thématiques abordées s'adressent aux différents niveaux de public accueilli : créer et apprendre à utiliser une adresse électronique, créer un compte et accéder à l'espace personnel du site AMELI de la CPAM, utiliser France Connect pour effectuer des démarches auprès des différentes administrations. Une dizaine de personnes ont bénéficié de ces ateliers avant que le premier confinement ne vienne mettre en pause le projet.

FIPEN

En 2020, l'Accueil de jour, en partenariat avec l'AMSED, a souhaité utiliser ces ateliers numériques, et notamment celui en lien avec le FIPEN (Fonds d'innovation de présence éducative sur le net), pour créer une passerelle avec le Pôle hébergement.

PERSPECTIVES

La nécessité de lutter contre la fracture numérique étant devenue l'un des grands enjeux de l'Étage, une réflexion et des actions seront menées autour d'une offre de service général.



REAJI

Ce dispositif est porté par un consortium réunissant plusieurs partenaires (des CSC, OPI, JEEP...) avec, à sa tête, la Mission locale pour l'emploi de Strasbourg. REAJI vise l'inclusion sociale et professionnelle des jeunes de 16 à 29 ans dit « invisibles », car ils ne sont ni dans le système éducatif ni en formation, ni en emploi et ni en accompagnement.

Il s'agit de :

- repérer le jeune ;
- l'accueillir et réaliser un diagnostic partagé avec lui ;
- l'orienter et coordonner son parcours professionnel en partenariat avec la mission locale.

Le recrutement des jeunes dans ce dispositif se fait par le biais du Service de la permanence sociale, premier contact des jeunes avec notre association, ou encore par le biais de la c@fet, lieu où transite la plupart de ce public que les intervenants sociaux abordent, écoutent, et orientent.

Durant les 4 derniers mois de l'année, 18 jeunes ont été vus, puis orientés vers la Mission locale pour l'emploi. 14 d'entre eux ont été retenus et sont inscrits pour un accompagnement vers une démarche d'insertion professionnelle.

Comme pour bon nombre d'autres projets, qui ont été compliqués par la crise sanitaire, cette action n'a véritablement démarré qu'en septembre 2020.

L'objectif de l'Étage est d'orienter 60 personnes vers ce dispositif en 2 ans.



PEPPS

PÔLE ENFANCE PARENTALITÉ PROMOTION DE LA SANTÉ

Le pôle regroupe des services spécifiques d'accueil des familles et d'accompagnement des parents. Il porte aussi la question de l'accès à la protection sociale et aux soins pour tous les publics accueillis par l'Étage.

L'ANNÉE 2020 EST MARQUÉE PAR :

- Le maintien de l'ouverture de la Loupiote pour les familles à la rue et une évaluation des situations des ménages hébergés en hôtel.
- Un service de médiation familiale qui s'étoffe, puisqu'il compte désormais trois professionnelles, et qui offre des plages horaires étendues du lundi au samedi.
- Le développement du projet novateur de l'An-crage, à la fois lieu d'accueil enfants-parents et micro-crèche.
- Une programmation d'activités et de sorties parents-enfants intense, en dépit du contexte.
- Une année où la santé nous a tous concernés. Notre infirmière, à peine arrivée, est passée à plein temps et a tourné à plein régime dans le cadre de consultations individuelles à l'infirmerie et de visites à domicile sur les différents sites d'accueil et d'hébergement de l'Étage.

CONTACT

pepps@etage.fr
03 68 71 11 16

LA LOUPIOTE

Ouverte il y a trois ans, suite à un appel à projets de la Ville de Strasbourg et de l'État, la Loupiote est un Espace accueil ressources pour les familles à la rue avec des enfants mineurs. C'est un lieu de services essentiels où les familles retrouvent les gestes du quotidien, des moments de vie « normale » et en sécurité dans une vie qui ne l'est pas. C'est un lieu de jeux pour les enfants et de répit pour leurs parents avant de retourner à la rue.

Les familles ont fui ou quitté leur pays dans l'espoir de trouver un avenir meilleur pour leurs enfants et plus de sécurité. Pour beaucoup, elles ne parlent pas le français. Elles sont à la rue, trouvent des solutions transitoires pour une nuit, comme une tente, un immeuble en chantier, une voiture, des connaissances ou des inconnus. Parfois, les familles se dispersent provisoirement : les parents arrivent à mettre leurs enfants à l'abri chez un tiers tandis qu'eux-mêmes dorment à droite à gauche.

À la Loupiote, les familles sont accueillies en journée et bénéficient de services de première nécessité : prendre une douche, laver leur linge, aller aux toilettes, changer une couche, passer quelques heures à l'abri, jouer. Un coin est aménagé dans chaque pièce pour accueillir les enfants avec un mobilier adapté aux plus petits, des doudous, des jeux et des livres pour différents âges. Une salle de jeux est dédiée aux plus petits avec des tapis et des mousses pour la motricité. Pour les plus grands, qui préféreraient se poser dans l'entre-deux d'une cage d'escalier plutôt que de rester avec les enfants ou avec les adultes, une salle ados a été aménagée cette année.

La vie de l'équipe s'articule autour de la relation de proximité avec les personnes et du partage du quotidien. L'équipe veille à maintenir le lieu décoré, rangé, propre et accueillant. Elle organise des ateliers parents-enfants qui permettent aux familles de partager un moment et de développer imaginaire et créativité. Elle prend le relais lorsqu'un parent s'assoit, va aux toilettes ou prend une douche. Une professionnelle de l'enfance propose des jeux et activités adaptés aux âges des enfants afin qu'ils puissent jouer et se détendre. Le jeu est un support pour créer du lien, communiquer et sensibiliser à la langue française. Les parents sont souvent épuisés par des emplois du temps morcelés et beaucoup de rendez-vous. Ils cherchent des solutions pour se loger, se nourrir, se soigner et faire évoluer leur situation et celle de leurs enfants. Les enfants suivent et parfois s'endorment n'importe où, alors que les adultes veillent et ont du mal à trouver le sommeil. Ainsi, il n'est pas rare qu'un parent s'endorme à la Loupiote alors que les enfants sont en sécurité et jouent tranquillement.

Les missions de l'équipe visent aussi à expliciter les situations administratives qui peuvent l'être en renouant avec les services de droit commun. La diversité des langues ne rend pas l'exercice aisé. ►



- Une articulation complexe de compétences et d'acteurs est nécessaire pour faire évoluer les situations des familles en grande majorité migrantes. La Loupiote se propose d'être au carrefour de ces nécessités en lien avec :
- Le SIAO 67 pour faciliter l'orientation vers un hébergement.
 - L'équipe familles MDI (ménages à droits incomplets) de la Ville de Strasbourg.
 - La PMI dont une puéricultrice assure une consultation hebdomadaire
 - L'association AAPEI et son Pôle de compétences et de prestations externalisées qui accompagnent des enfants en situation de handicap sans solution adaptée à leurs besoins dans l'évaluation et la prise en charge spécifique.
 - Le magasin Carrefour city qui met chaque jour à disposition des paniers d'inventus de fruits, légumes, viennoiseries, pain...
 - L'Association Ballade et ses musiciens qui jouent, chaque mois, pour les familles et chantent avec elles dans leurs langues.
 - Des bénévoles qui interviennent pour sensibiliser les adultes à la langue française ou proposer des animations aux enfants.

ACTION HÔTEL ÉVALUATION

En juillet, l'Étage, l'équipe urgence du SIAO et le Home protestant ont mené, à titre expérimental, une évaluation des publics à l'hôtel.

Une chambre d'hôtel n'est pas adaptée à la vie familiale sur le long cours. Or, le nombre de ménages hébergés dans le parc hôtelier est en évolution régulière et une absence d'information sur leur situation sociale et administrative ne permet pas d'envisager des suites de parcours adaptées.

La durée de séjour augmente tout comme le coût du dispositif. Il est donc important d'évaluer chaque situation, d'actualiser les compositions familiales et les demandes, de réorienter le cas échéant vers un accompagnement social ou des soins, dans l'objectif d'améliorer la situation des familles et particulièrement celle des enfants.

L'équipe de la Loupiote a rencontré 46 familles dans 4 hôtels.

L'expérimentation de l'été a mis en évidence la pertinence de la démarche. Renouvelée pour 5 mois, elle devrait permettre de rencontrer l'ensemble des ménages hébergés.

MÉDIATION FAMILIALE

Trois médiatrices familiales diplômées d'État exercent aujourd'hui à l'Étage. Le service est ouvert à tous, mais s'adresse en priorité aux jeunes adultes et à leurs parents, notamment dans le cadre de cohabitations/décohabitations conflictuelles. La période adolescente et ses répercussions peuvent aussi faire l'objet de médiation.

Le principe est simple : il s'agit d'organiser la rencontre des personnes en conflit, dans un cadre paisible et en présence d'une professionnelle, l'objectif étant d'apaiser les tensions et de rétablir le dialogue pour qu'elles puissent prendre ensemble des décisions.

Toute personne qui s'adresse au service est reçue en entretien individuel pour aborder sa situation et ses préoccupations. Cette première rencontre est proposée à chacune des personnes concernées, elle permet de s'informer et de se préparer au processus. Avec l'accord des personnes, des rencontres sont ensuite organisées pour aborder les difficultés et rechercher ensemble des solutions qui prennent en compte les besoins de chacun.

Tous les virages de la vie peuvent être des moments propices, chaque fois qu'il y a besoin de se parler pour organiser la suite et que le dialogue est difficile, pour organiser la vie des enfants, les relations entre les parents, les modalités d'un nouveau départ, reprendre contact avec un proche que la vie a éloigné. En médiation familiale, en effet, toutes les questions peuvent être abordées.

Entre deux confinements, l'équipe de la Loupiote a rencontré 212 personnes (71 adultes et 70 enfants).

CRISE SANITAIRE

La Loupiote a fermé ses portes le 16 mars, et rouvert en septembre. Après une montée en charge rapide, le deuxième confinement a ralenti l'activité, les familles accueillies étant bien souvent mises à l'abri le soir même. L'équipe a profité de ces périodes pour aller à la rencontre des familles sur leurs lieux d'hébergement.



CRISE SANITAIRE

L'équipe du LAEP de l'Étage a fait preuve d'une grande adaptabilité pour rester présente auprès des familles pendant toute la période de confinement. Elle a maintenu le contact téléphonique autant que faire se peut. Elle a réalisé et mis à disposition de petites vidéos pour proposer des activités simples à réaliser à domicile avec son enfant. Depuis sa réouverture, les assistantes maternelles n'ont plus accès à l'Ancrage qui est recentré exclusivement sur les familles. Parents et enfants sont revenus avec leurs inquiétudes et leurs questionnements. L'équipe a soutenu les échanges de compétences et de bonnes idées développées durant cette période pour maintenir un équilibre.

L'ANCRAGE

UN LIEU D'ACCUEIL ENFANTS PARENTS (LAEP)

Destiné aux enfants de moins de 6 ans accompagnés d'un adulte, l'Ancrage est un lieu d'accueil enfants parents (LAEP) aménagé pour que petits et grands apprécient d'y passer du temps ensemble, de jouer avec d'autres enfants, de bavarder avec d'autres parents. L'accès est libre, sans inscription préalable. C'est un lieu de première socialisation pour l'enfant. Les accueillantes sont à l'écoute des personnes dans le respect de leur diversité et veillent à la sérénité du lieu. Fréquenté par les familles qui connaissent l'Étage et par les familles et assistantes maternelles du quartier et de la ville, l'Ancrage est un lieu de mixité sociale et d'accompagnement des parents.

Il est possible pour l'un des parents d'accompagner son enfant au LAEP pendant que l'autre est en rendez-vous avec son référent social. Du lien a pu être tissé avec de jeunes mamans solos de moins de 25 ans qui fréquentaient l'accueil de jour de l'Étage, pour contacter le numéro d'urgence pour une mise à l'abri ou pour aider à rechercher un mode de garde pérenne pour l'enfant et faire valoir leur demande « prioritaire » selon leur situation et en lien avec les puéricultrices de PMI. La présence dans l'équipe d'une assistante sociale forte de son expérience à la Plateforme d'accueil et d'accompagnement des jeunes de l'Étage (Plaje) favorise une meilleure articulation avec les services sociaux et petite enfance pour les situations qui le nécessitent.



UNE MICRO-CRÈCHE

2020 est la première année de fonctionnement de la micro-crèche en année pleine. Pour développer ce projet novateur, l'équipe s'est agrandie avec l'arrivée d'une collègue titulaire du CAP petite enfance. Ainsi, l'Ancrage accueille simultanément des familles qui fréquentent le LAEP et quelques enfants confiés par leurs parents dans le cadre d'un contrat d'accueil formalisé.

Le service de micro-crèche est proposé à des familles qui sont dans la précarité et qui connaissent des difficultés pour accéder aux modes de garde plus classiques. L'équipe de l'Ancrage travaille avec la famille et avec le référent en charge de son accompagnement social afin de bien repérer les besoins. Pour que la famille puisse investir pleinement le projet d'accueil, le service doit répondre à un besoin :

- Préparer l'entrée à l'école
- Expérimenter des temps de séparation enfant-parent.
- Permettre à l'enfant de faire de nouvelles rencontres (autres enfants et adultes).
- Se familiariser avec la langue française.
- Avoir du temps pour soi (pour le parent).

Nous proposons aux familles des contrats de deux demi-journées de garde par enfant et par semaine, renouvelables tous les trois mois. Les parents peuvent envisager ainsi la première séparation d'avec leur enfant en prenant tout le temps nécessaire. Les familles ont également la possibilité de venir sur les temps LAEP avec leur enfant afin de se familiariser avec le lieu et de travailler cette transition en douceur.

Pendant que l'enfant est en structure collective, le parent peut effectuer une démarche, prendre un cours ou simplement souffler. C'est aussi l'occasion de se familiariser et de s'approprier le fonctionnement d'un établissement d'accueil de la petite enfance : entretien d'inscription, contrat d'accueil, échanges avec les professionnels, paiement, respect du cadre et des besoins de l'enfant. La période d'accueil à l'Ancrage pourra servir de première étape, de « transition » dans la recherche d'un mode de garde plus pérenne si elle le souhaite.

L'Ancrage accompagne les parents à penser les gestes du quotidien auprès des jeunes enfants, à se construire dans leur rôle de parent : apprendre à anticiper les risques et mettre l'enfant en condition d'accès à l'autonomie, donner du sens et éveiller à l'esprit critique. Pour les enfants, l'Ancrage est un terrain de découvertes et de rencontres, et c'est maintenant possible aussi sans les parents !

Ouvert 1065 h

**69 familles
soit 7 nouvelles
familles par mois**

DES TAS DE BONNES RAISONS D'Y VENIR

Sortir de la maison ou du quotidien, rompre l'isolement, progresser en français, permettre à l'enfant de rencontrer d'autres enfants, d'aller vers les autres, de jouer avec eux, d'apprendre à prêter.

Certains parents expliquent que venir leur permet de partager un moment de qualité avec leur enfant, autour d'une activité (lecture, bricolage, dessin, pâte à modeler).

Les parents sont souvent happés par le quotidien, pris dans autre chose, les tâches ménagères, les préoccupations... Les échanges avec d'autres adultes sont autant d'occasions de partager vécu et points de vue concernant la vie quotidienne et les enfants : sommeil, propreté, repas, difficultés liées à l'éducation ou au comportement d'un enfant. Autant d'occasions de relativiser, de prendre du recul, de rire aussi.

Une maman a expliqué que venir au LAEP avait été très important pour elle, car elle pouvait faire part de ses difficultés, de ses questionnements et de ses ressentis sans se sentir jugée ou sans obtenir de réponses toutes faites. Être écoutée et entendue a constitué pour elle un soutien important.

**6 enfants inscrits
pour le premier
trimestre**

**13 contrats
d'accueil signés**



158 passages
de familles
de la Krutenau
131 passages
de familles
des quartiers
limitrophes
99 passages
de familles de
quartiers éloignés
93 passages
de familles
sans domicile
28 passages
de familles
d'autres
communes

TÉMOIGNAGES

« Nous avons proposé à une famille hébergée à l'hôtel par le 115 et rencontrée lors d'une distribution alimentaire sur le quai, de venir au LAEP. Cette famille composée de 2 enfants de 1 et 3 ans et d'un bébé à naître a pu bénéficier d'un espace chaleureux et adapté. Cela est d'autant plus important qu'ils vivaient à 4 dans une chambre d'hôtel. Cette famille est revenue presque tous les jours pendant plusieurs mois. Cela a permis de travailler l'orientation vers un référent. Le temps que l'accompagnement social se mette en place à l'extérieur, je les ai aidés à inscrire leur fille aînée à l'école maternelle. L'équipe a également redoublé d'attention envers la jeune maman qui allait accoucher. Le LAEP a constitué un lieu ressource pour cette famille tant pour le cadre adapté qu'il propose que pour le soutien à la compréhension des démarches en cours. »

« Nous avons accueilli des parents originaires de différents pays (Albanie, Algérie, Arménie, France, Kosovo). Dans certaines cultures, il n'est pas aisé de confier les enfants de moins de trois ans en dehors de la famille. Ce thème de la séparation est au cœur de notre travail. »

Mélanie, EJE et Alexandra, assistante sociale, intervenantes au LAEP.





PARENTS-BALADES ET ACTIONS COLLECTIVES

Les Parents-balades sont des sorties collectives parents-enfants organisées par l'Étage, depuis de nombreuses années, les mercredis ou durant les vacances.

Les parents fréquentant l'association peuvent ainsi repérer des lieux de promenade sur le territoire strasbourgeois où elles pourront retourner en famille si elles le souhaitent.

Ces sorties sont également l'occasion d'échanger entre parents sur des thématiques éducatives. Ces actions s'inscrivent dans la charte et les objectifs du REAAP (Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents), notamment parce qu'elles permettent de rompre l'isolement et favorisent la rencontre entre parents.

Le principe est de proposer une sortie accessible en transports en commun ou à pied et peu coûteuse. Les parents-balade sont ouverts à toutes les familles qui fréquentent les services de l'Étage, sans critère d'âge. Elles sont ouvertes aux plus petits comme aux plus grands.

À LA PATINOIRE !

Fin janvier 2020, 28 personnes, dont 20 enfants âgés de 2 à 13 ans. Pour beaucoup, il s'agissait d'une découverte. Certains se sont lancés tout de suite sur la glace quand d'autres n'ont quitté la barrière de sécurité que de quelques centimètres. Ce moment a été joyeux et plein de rires, les enfants plus grands aidaient les plus jeunes et parfois d'une autre fratrie. Les parents plus à l'aise aidaient les enfants qui tombaient. Nous avons fait une pause à 16 h et partagé un goûter bien vite englouti. Cette sortie a été très appréciée par les familles. L'une d'entre elles a demandé comment elle pouvait y retourner et à quel prix. Ce fut l'occasion de se renseigner sur les tarifs et les prix solidaires en fonction du quotient familial.

DES ANIMATIONS EN PARTENARIAT AVEC TÔT OU T'ART

Un jeu de cache-cache musical a été présenté aux enfants, le 16 septembre, en préambule du spectacle

« Chewing gum silence » donné au festival Musica de Strasbourg, le 23 septembre.

« Monsieur Girafe », artiste, est venu dans son costume magnifique, à l'Ancrage, le 29 septembre, présenter un spectacle pour les enfants de moins de 6 ans avec plusieurs supports tels que des instruments de musiques, des bruits d'animaux, des chants et des histoires.

14 Parents-balades organisées en 2020.

UN PROGRAMME ESTIVAL RENFORCÉ

Aux beaux jours, après le confinement, comme l'accès aux centres de loisirs était très restreint, nous avons privilégié les sorties en extérieur. Les familles sont venues nombreuses aux sorties.

Au Vaisseau le 19 juin, Strasbourg plage le 08 juillet, pique-nique au parc Friedel le 22 juillet, parc de Pourtalès le 23 juillet, parc de l'Orangerie le 29 juillet, ferme de la Ganzau le 05 août, animation autour du livre au parc des Contades le 12 août, pique-nique à la piscine du Wacken le 18 août, au parc de la Citadelle le 19 août, sur les Docks Malraux le 20 août pour des promenades en pédalos proposées gratuitement sur inscription, une sortie au fort Kléber le 26 août avec les animaux du parc et au parc de la Citadelle le 27 août pour un pique-nique et des jeux d'eau.

Deux mamans ont demandé, lors de la sortie au parc de la Citadelle avec les jets d'eau, si c'était bien gratuit et si elles pouvaient y retourner seules. Ces questions, les retours et la joie des parents et des enfants viennent confirmer l'importance de l'organisation de ces sorties régulières. Elles créent des échanges et du soutien autour des enfants, et entre des familles d'horizons très différents.



AU MUSÉE D'ART MODERNE ET CONTEMPORAIN DE STRASBOURG!

En février 2020, trois familles dont 5 enfants, ont découvert le musée lors d'une visite guidée par une animatrice, ce qui a permis de passer un moment vraiment ludique.

Le plus difficile pour certains enfants était de ne pas toucher les œuvres, mais les parents étaient très présents pour surveiller. Ils ont beaucoup aimé l'œuvre de la grande araignée.

TÉMOIGNAGE

« Nous avons été très bien accueillis, la guide était sympa et a eu un très bon contact avec les parents et les enfants. Nous avons échangé autour des œuvres et elle a proposé un jeu : essayer de deviner ce que représentaient certaines formes et essayer d'en dessiner et d'en inventer des nouvelles. »

DEUX SÉJOURS DANS LES VOSGES

Des mini-vacances pour permettre aux familles de sortir de Strasbourg, découvrir de nouvelles activités, créer du lien entre elles, échanger sur des questions éducatives et se reposer.

Chamallows grillés et sentier pieds nus

7 familles, soit 19 personnes, dont 11 enfants, se sont retrouvés, du 29 au 31 juillet, dans la Maison de vacances de Salm près du lac du Coucou. Le fait d'être en petit groupe a permis d'organiser des activités à la demande : nous avons allumé des feux de camp, écouté de la musique ou fait griller des chamallows en profitant d'une atmosphère festive. Une enceinte était disponible pour écouter de la musique en fonction des propositions des mamans. Nous avons aussi dansé et les enfants ont transformé une table de ping-pong en béton en scène improvisée. Il y a eu de nombreux moments de jeux de société parents-enfants : Uno, cartes, petits jeux pour faire connaissance. Une séance de sport animée a été organisée le premier matin avec danse et renforcement musculaire au programme ! Nous avons fait des promenades les après-midi autour du lac, les familles étaient ravies et volontaires. Nous avons découvert un sentier pieds nus et un espace classé réserve naturelle. Il y a eu de la solidarité entre les parents pour porter les plus petits. Les repas ont été réalisés par les différentes familles avec notre soutien.

En voiture, s'il vous plaît

5 familles, soit 21 personnes, dont 11 enfants, étaient présentes, du 24 au 27 août, lors de ce séjour dans un gîte à Allarmont. Elles ont participé à de nombreuses activités : promenades, grillades, jeux, découverte des lacs. Le clou du séjour fut l'expédition en train à vapeur forestier.



LE SERVICE SANTÉ

PROMOTION DE LA SANTÉ

L'Étage, soutenu par l'ARS, la CPAM et la Ville de Strasbourg, développe des actions de promotion de la santé en direction des personnes accueillies, accompagnées et/ou hébergées par l'association. Afin d'adapter enfin les moyens aux besoins, le poste infirmier a été consolidé.

ACTIONS COLLECTIVES

Le début de l'année 2020 s'est organisé autour de la préparation et de l'animation de cinq journées de dépistage et actions de prévention : *Zéro alcool*, *Mains sèches*, *Tabac* et d'une action de dépistage des maladies du foie (Fibroscan et TROD) en partenariat avec l'EMMAF et SOS Hépatites. L'examen au Fibroscan, par exemple, a permis de détecter des fibroses (pathologie qui atteint les plus de 50 ans) chez des sujets jeunes, et conforte notre idée de mener des actions ciblées.

Les rendez-vous avec nos partenaires extérieurs pour la mise en place de journées de dépistage bucco-dentaire, ou de la tuberculose étaient calés, mais le programme a été bouleversé par la pandémie. En décembre, une séance de vaccination contre la grippe saisonnière a eu lieu dans nos locaux.

CONSULTATIONS ET VISITES À DOMICILE

L'infirmière, en binôme avec un travailleur social, a fait des visites à domicile hebdomadaires, parfois bi-hebdomadaires, sur les différents sites d'hébergement des publics. Elle a également mis en place l'information des professionnels, et mis à disposition du gel et des masques. Du côté du public, il s'agissait de répondre aux inquiétudes, d'évaluer les besoins afin d'éviter la rupture avec le système de santé, d'évaluer le risque de décompensation liée au confinement, d'apporter des réponses aux questions sur le coronavirus. Pour ce faire, les équipes de l'Étage ont travaillé en collaboration : en adoptant une approche pluridisciplinaire des situations, elles ont réalisé une évaluation sociale et sanitaire plus pertinente des difficultés des personnes rencontrées et apporté des réponses plus ciblées. Le respect de chacun des professionnels a permis une collaboration efficace.

PERSPECTIVES

Nous avons le projet de développer les interventions de l'infirmière et les articulations entre professionnels. La crise ayant précipité les choses, nous l'avons expérimenté. Une approche personnalisée et concertée des situations se révèle effectivement pertinente et un travail très étroit entre les professionnels du social et ceux du soin apparaît indispensable pour aider les personnes et les familles, et limiter les problèmes de discrimination dans le domaine de la santé pour les personnes les plus précaires.





PLAJE

PLATEFORME D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES

Même s'ils ne constituent plus les seuls publics accompagnés par l'association, les jeunes restent au cœur de nos préoccupations.

L'ÉTAGE développe des actions et services en direction des jeunes en situation de rupture ou en voie de l'être (emploi, logement, scolarité, familles...).

Ces actions sont regroupées au sein de la Plateforme jeunes (PLAJE) qui est constituée de travailleurs sociaux, tous diplômés d'État.

Nous proposons un accompagnement social global et personnalisé à différents niveaux, de l'hébergement d'urgence à l'accès au logement par exemple.

CONTACT

plaje@etage.fr
03 88 24 70 60

Les 18-25 ans sont toujours la classe d'âge la plus frappée par le chômage, ils ont moins de protection sociale, certains ne peuvent pas compter sur la présence d'une famille, ils ont besoin d'un coup de pouce pour trouver leur place dans la société, parce que bien les accompagner, c'est la moindre des choses.

Extrait du Projet associatif de L'Étage de 2015, malheureusement plus que jamais d'actualité.

CRISE SANITAIRE

LE PREMIER CONFINEMENT

Dès le confinement du mois de mars, nous avons contacté tous les jeunes que nous accompagnons pour leur expliquer nos nouvelles modalités de fonctionnement et nous assurer de leur bonne compréhension des gestes barrières. Les travailleurs sociaux de la PLAJE ont poursuivi leur engagement auprès des jeunes en situation de précarité et se sont adaptés au besoin du public. 9 jeunes se trouvaient à la rue ou en squat à l'annonce du confinement, une dizaine d'entre eux se sont vu fermer la porte des tiers qui les accueillait... Notre travail de maillage avec le SIAO urgence s'est poursuivi quotidiennement pour signaler ces situations. En 15 jours, tous les jeunes à la rue ont été mis à l'abri en hôtel. C'est la première fois, depuis la création de L'Étage, que cela se produit.

SUR LA BRÈCHE

Les travailleurs sociaux de la PLAJE ont été fortement mobilisés pour la distribution alimentaire gratuite proposée tous les jours de la semaine. Ils ont pu ainsi échanger avec les jeunes accompagnés par notre service, maintenir la distribution du courrier des domiciliés postaux, fournir une attestation de déplacement à chacun ou les premiers masques du Racing alors qu'il était impossible de s'en procurer en pharmacie. Des entretiens improvisés devant L'Étage ont permis parfois de débloquer une situation administrative, d'aider un jeune dans une démarche, de garder un lien avec ce public sans soutien... Le reste de la semaine était partagé entre le télétravail et une permanence téléphonique quai des bateliers. Tout courriel envoyé par un jeune était transféré sur la boîte électronique commune afin que le référent habituel ou un collègue de permanence puisse répondre aux demandes. Un travail en collaboration avec le Fonds d'aide aux jeunes a permis de maintenir une aide à la subsistance rapide et souple pour tous les jeunes sans ressources et pour ceux qui n'ont pas pu voir se concrétiser une offre d'embauche. L'Étage étant le principal instructeur de cette aide, un travail hebdomadaire étroit avec la responsable du FAJ et l'Eurométropole a été organisé.



SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT

PERMANENCE SOCIALE

ACCUEILLIR, ÉCOUTER, INFORMER, RÉORIENTER OU ACCOMPAGNER

Tous les jours, de 9h à 12h et de 13h30 à 17h, un jeune en difficulté peut être reçu sans rendez-vous par un travailleur social. Quels que soient sa demande, sa situation et son statut, il sera écouté, informé sur les aides qu'il peut solliciter, réorienté vers un service plus adapté si nécessaire. En fonction de ses souhaits et projets, un accompagnement lui est proposé.

L'une des principales actions effectuées pour les jeunes sans adresse fixe reste l'ouverture d'une domiciliation postale reconnue par l'ensemble des administrations publiques, et préalable à toute démarche d'insertion. Le soutien pour contacter le numéro 115 (hébergement d'urgence) est une autre aide possible immédiatement. Les professionnels qui souhaitent orienter un jeune vers l'Étage peuvent nous contacter directement par téléphone pour faire le point et organiser un entretien, sans passer par la permanence si la situation le nécessite. Quand un jeune nous sollicite par mail, nous lui proposons une évaluation sociale par téléphone.

**848 jeunes
accueillis en 2020**

Ils arrivent majoritairement
par le bouche-à-oreille.

**51,67% vivaient
chez un tiers
21,27%* à la rue,
dans un squat ou
abri de fortune**

**40%* ont été pris en
charge par un ser-
vice d'aide sociale
à l'enfance durant
leur minorité**

* Selon leurs déclarations.

PLAJE Plateforme d'accueil et d'accompagnement des jeunes



CRISE SANITAIRE

En 2020, le nombre de jeunes sollicitant la permanence sociale a augmenté de 13,36%. Cette tendance, observée depuis 2018, a été flagrante après le premier confinement. Nous avons, par exemple, accueilli plus de 110 jeunes au mois de juin (la moyenne est autour de 50 jeunes par mois).

Notre élan de 2019 d'aller au-devant des établissements de l'Aide sociale à l'enfance afin d'anticiper et d'améliorer les sorties des jeunes majeurs a été ralenti par le contexte de 2020. Ce n'est que partie remise pour 2021.



CRISE SANITAIRE

Durant le premier confinement, les collègues ont poursuivi les visites à domicile, particulièrement chez les personnes en situation vulnérable, en respectant le protocole sanitaire (ex : femme seule, isolée avec 2 enfants en bas âge). Dans certains cas, ces visites ont été effectuées avec notre infirmière. Le troisième trimestre de l'année 2020 a permis de retravailler les différents outils (contrat, trame du bilan pour le Conseil départemental) avec la nouvelle chargée de mission.

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT

LE RÉFÉRENT DE PARCOURS

Le référent de parcours propose un accompagnement adapté aux difficultés et besoins de chaque jeune. L'objectif est l'accès aux droits, aux soins et à un hébergement.

Ce service permet une stabilisation sociale avant de raccrocher un dispositif d'insertion adapté.

Cette stabilisation passe le plus souvent par :

1. l'accès à l'alimentation via notre restaurant social ;
2. l'établissement de papiers d'identité ;
3. l'ouverture d'un compte bancaire ;
4. la mise en place d'une protection sociale et l'accès effectif aux soins ;
5. une ou des demandes d'aides financières.

Une fois cette stabilisation effectuée, des orientations vers le SIAO67, la MLPE, l'Épide,... sont envisagées, et accompagnées le cas échéant.

Le référent de parcours est un l'interlocuteur privilégié. Il se tient à disposition à chaque rupture (lors de l'accès à un hébergement puis à sa sortie, suite à une perte de contact avec le jeune, une hospitalisation, etc.). L'accompagnement proposé est global, souple, sans durée, adapté aux besoins et au rythme de chacun avec des rendez-vous individuels réguliers à l'Étage ou un accompagnement physique à l'extérieur si besoin. Cette liberté laisse au jeune l'espace nécessaire pour être en position d'acteur, et expérimenter une responsabilité d'adulte.

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT

LE PASS' ACCOMPAGNEMENT

Ce dispositif d'accompagnement vers le logement a démarré en 2010 à petite échelle avant d'être pérennisé. Il est financé par le Conseil départemental et le Fonds social européen. Il s'adresse aux jeunes qui ont des ressources, et qui souhaitent accéder et se maintenir dans un logement autonome. ►

19 L'Étage RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

► L'accompagnement est contractualisé entre le Conseil départemental, le jeune et le référent. Il s'articule autour d'un accompagnement social global, qui peut durer deux ans, avec un même référent durant la phase de prospection et l'accès au logement, l'objectif étant de réunir toutes les conditions de réussite d'un projet locatif pérenne. Les travailleurs sociaux 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 comme l'ouverture des compteurs énergie, les assurances. En couplant ces interventions à des aides financières – dépôt de garantie et cautionnement via le Fonds solidarité logement, prestation financière exceptionnelle si besoin –, le dispositif assure des relogements de qualité. Afin de les rendre durables, il maintient cet accompagnement un temps pour aider la personne à bien occuper ce logement : ménage, relations de voisinage, gestion du budget...

SERVICE D'HÉBERGEMENT

LE DISPOSITIF JIL

JEUNES INTERMÉDIATION LOCATIVE

Notre projet d'intermédiation locative, le JIL, a été mis en place au sein de la Plateforme jeunes de L'Étage en février 2019.

Il est le fruit d'une réflexion menée avec le Conseil départemental sur la difficulté de prise en charge, en établissement dédié, de mineurs étrangers isolés dits « mineurs non accompagnés ». En effet, comme les mineurs devenus majeurs salariés ne libèrent pas leurs places pour d'autres mineurs faute de propositions adaptées, les places dédiées aux mineurs sont saturées. Nous avons saisi l'opportunité de créer des places d'intermédiation locative, le JIL, afin de proposer un hébergement, le plus souvent en colocation, et un accompagnement social global aux jeunes majeurs, et plus spécifiquement à ceux arrivés comme mineurs non accompagnés. Le dispositif s'adresse à des jeunes, titulaires a minima d'un premier récépissé de demande de titre de séjour et disposant de ressources suffisantes pour participer aux charges locatives au montant réel. L'hébergement dure 18 mois maximum et l'accompagnement social 24 mois, avec pour objectifs l'autonomisation dans les démarches, l'accès au logement autonome, la gestion budgétaire et la consolidation du projet professionnel.

APPRENDRE À GÉRER SON BUDGET

Monsieur B, âgé de 18 ans, est hébergé dans le cadre du « Logement d'abord », dans le dispositif « Jeunes Intermédiation locative », depuis le 9 décembre 2020. Il a, par ailleurs, intégré le « Pass'Accompagnement » à cette même date.

Originaire de Côte d'Ivoire, Monsieur B est arrivé en France, à Paris, en 2017. Il a été pris en charge par l'Aide sociale à l'enfance durant environ un mois, en tant que mineur non accompagné, puis il a été transféré à Strasbourg le 1er février 2018.

Il a d'abord été accueilli durant deux mois par une association, puis au sein d'un service « mineurs non accompagnés ». À sa majorité, il a bénéficié de plusieurs contrats jeunes majeurs et habité en colocation avec d'autres jeunes. Son contrat jeune majeur a pris fin le 9 décembre 2020.

Monsieur B a actuellement un titre de séjour « vie privée et familiale » avec une autorisation de travail valable jusqu'en octobre 2021. Titulaire d'un CAP de « peintre en revêtements » depuis juillet 2020, il a décidé de débiter un Baccalauréat professionnel « maintenance des matériels option C espaces verts » en alternance. Son contrat a commencé le 1er septembre 2020 et se terminera le 31 août 2023. Il perçoit un salaire mensuel de 658 euros. La gestion budgétaire sera l'un des axes principaux de l'accompagnement social. En effet, M. B n'a jamais eu à gérer un budget lorsqu'il était pris en charge par l'ASE, ni à s'acquitter des charges liées au logement puisque le Conseil départemental assurait tous les frais liés à sa subsistance et à son logement. De plus, il ne peut compter sur aucun soutien familial en France et n'a pas de tiers sur lequel s'appuyer pour être soutenu sur le plan financier.





PÔLE LOGEMENT HÉBERGE- MENT

Fin 2019, l'Étage a restructuré ses différents dispositifs d'hébergement au sein d'un Pôle logement hébergement unique. Cette nouvelle organisation est entrée en fonctionnement en 2020.

Les dispositifs relevant de l'hébergement d'insertion et ceux relevant du logement accompagné se retrouvent sous une coordination unique. Deux équipes de travailleurs sociaux interviennent dans l'accompagnement social des personnes hébergées et une troisième prend en charge plus particulièrement les ménages nécessitant une intervention renforcée dans la gestion de leur vie quotidienne. Ces trois équipes sont soutenues par des coordinatrices d'équipe. Elles ont développé, au cours du premier confinement, la notion d'accompagnement social à distance.

CONTACT

pole.logement@etage.fr
03 68 71 11 17

HÉBERGEMENT D'INSERTION

STABILISATION (10 PLACES)

CHRS (29 PLACES)

Les services de l'État financent 10 places de stabilisation et 29 places en Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS). Les orientations sont réalisées par le SIAO 67.

Situées dans les locaux de la résidence Lausanne Adoma, les places de stabilisation sont destinées à des personnes isolées, désocialisées et éloignées de l'insertion. L'objectif de notre accompagnement est d'aider ce public, souvent des hommes, à se stabiliser avant d'intégrer des structures adaptées à leur situation. Il n'y a pas de durée de séjour maximal.

Les deux tiers des places CHRS sont situés dans les locaux de la résidence Lausanne, le dernier tiers dans des logements en diffus sur le territoire de l'Eurométropole. Le CHRS offre à un public connaissant des difficultés d'ordre économique et social un hébergement couplé avec une prise en charge éducative individualisée et globale. La durée de séjour est fixée à six mois et renouvelable jusqu'à 24 mois. Nous dédions ces places prioritairement à des jeunes et des jeunes familles.

PERSPECTIVES

Notre équipe de travailleurs sociaux dispose de bureaux au sein de la Résidence Lausanne. Notre présence éducative, du lundi au vendredi, a été mise à mal, en 2020, par la crise sanitaire.

En 2021, nous souhaitons renforcer notre présence et mettre en place des actions collectives à visée éducative et culturelle en partenariat avec Adoma. La «cafet» de la résidence est un lieu idéal pour cela. Nous sommes convaincus que ce mode d'intervention favorise la création de liens et permet à terme de renforcer la participation des usagers.



MÉNAGES À DROITS INCOMPLETS

L'Étage propose, depuis 2013, à des ménages dits à droits incomplets, un accompagnement lié à un hébergement.

Les ménages concernés par cette prise en charge sont des familles monoparentales ou des couples avec enfants. Ils sont hébergés dans des logements, privés et publics, répartis sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. Ils partagent, pour certains, leur logement avec un autre ménage.

L'accompagnement social global associé à l'hébergement est assuré par un travailleur social diplômé. Il est renforcé par une intervention sociale à domicile systématique au démarrage de la prise en charge, puis allégée ou stoppée dès lors que la famille acquiert un niveau d'autonomie suffisant. Cette mission est assurée par des intervenants sociaux.

En sus de l'hébergement et de l'accompagnement social global, nous assurons :

Un accompagnement juridique

Le droit au séjour des étrangers est une question complexe et mouvante. Nous avons signé une convention avec la CIMADE afin que toute famille entrant dans notre dispositif soit accompagnée dans ses démarches pour améliorer sa situation administrative. La CIMADE vient également en soutien aux travailleurs sociaux.

Une domiciliation postale

Chaque adulte a une domiciliation postale ouverte en son nom.

Une réponse en termes d'alimentation

Toute famille dépourvue de ressources suffisantes bénéficie d'un colis alimentaire par semaine. Le Centre social protestant, avec lequel nous avons contractualisé contre rémunération, met ses locaux à notre disposition et s'occupe de l'ingénierie avec la Banque alimentaire. Notre équipe d'intervenants sociaux assure la réception des marchandises et la distribution des denrées. Les colis, composés en partie de produits livrés par la Banque alimentaire, sont complétés par des achats hebdomadaires d'œufs, de fruits et légumes frais auprès d'entreprises et de fermes locales.

Afin de garantir une alimentation équilibrée et quotidienne aux enfants, nous prenons en charge les frais de cantine des enfants scolarisés.

Un accompagnement à la scolarité des enfants

Il est l'un des axes forts de notre action : les travailleurs sociaux effectuent les achats de matériel de rentrée scolaire, accompagne les parents aux réunions, font le lien avec les différents professeurs et mettent en place des cours de soutien scolaire pour les enfants en difficulté.

32 semestres de cours de français pour femmes

En partenariat avec l'association Plurielles.

20 naissances au sein des places d'hébergement de l'Étage

CRISE SANITAIRE

**16 smartphones
37 tablettes
15 ordinateurs et
30 kits (ordi, imprimante, clés USB) ont été remis aux familles durant le premier confinement**

En partenariat avec la CAF et Emmaüs Connect.

4748 colis alimentaires par semaine pour 110 ménages



CRISE SANITAIRE

TRAVAILLEURS SOCIAUX À TOUT FAIRE

Durant le premier confinement, les équipes du PLH ont revisité leurs missions et leurs interventions pour les adapter à la fois au contexte sanitaire et aux besoins du public.

L'une des priorités fut de résoudre la question alimentaire : comment remettre un colis alimentaire par semaine et un colis d'hygiène par mois à chacun des 100 ménages qui, en temps normal, viennent les chercher ? Dès le 17 mars, nous avons décidé de livrer les colis à domicile, au pied des immeubles, dans le respect des règles sanitaires.

S'est ensuite posée la question de la continuité pédagogique. Les travailleurs sociaux se sont mis en lien avec les écoles, collèges et lycées. La grande majorité des familles accompagnées par l'Étage ne disposent pas de connexion internet sur leur lieu d'hébergement ni de matériel informatique adapté. Les travailleurs sociaux se sont reconvertis en professeur des écoles pour faire du soutien scolaire, en secrétaires pour imprimer des devoirs et diverses activités pour les enfants, en facteurs pour livrer les devoirs à domicile.

Plus que tout, les travailleurs sociaux ont été l'unique lien entre les familles et les établissements scolaires. Les situations de décrochage scolaire ont été repérées et contenues. Une convention signée avec Emmaüs Connect a permis d'équiper 72 ménages en ordinateurs, tablettes et smartphones. Ces équipements ont fortement contribué au maintien du lien entre les ménages et les équipes de travailleurs sociaux.

Un accompagnement dans l'apprentissage de la langue française

L'Étage finance des cours de français pour les dames organisés par l'association Plurielles, et propose des ateliers de sensibilisation à la langue française dans ses locaux. Cet axe d'intervention a malheureusement été suspendu en 2020 du fait de la crise sanitaire.

PERSPECTIVES

À l'horizon 2022, l'ensemble des démarches administratives sera dématérialisé. La question de la fracture numérique se posera en termes de connaissance et de maîtrise des démarches, mais aussi en termes d'accès à une connexion internet. En effet, faute de ressources, le public MDI ne peut s'offrir un accès internet stable et suffisant.

L'Étage a amorcé une réflexion sur les freins et les possibles. Nous souhaiterions équiper d'un accès Internet l'ensemble des logements dédiés à l'hébergement des familles. Le volume est important, la question est complexe, notamment en ce qui concerne la maîtrise des consommations et des coûts. Nous avons entamé des recherches de fonds, et déposé diverses demandes afin d'être soutenus dans cette action.





LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

LOGEMENTS D'INSERTION

Le Fonds de solidarité logement de l'Eurométropole de Strasbourg finance l'accompagnement social en logement d'insertion de 20 ménages défavorisés et ne remplissant pas les conditions d'accès au logement autonome. Ce logement est une étape dans leur parcours vers l'autonomie locative, bien souvent la dernière avant la signature d'un bail. Les ménages entrés en logement d'insertion en 2019 ont bénéficié d'une prise en charge dans un dispositif d'hébergement d'insertion : stabilisation, CHRS ou programme européen de réinstallation.

IOBEL

Le dispositif IOBEL est la première mouture du dispositif d'intermédiation locative à Strasbourg. Depuis 2010, les services de l'État, associés au FSL de l'Eurométropole, financent l'accompagnement social et la gestion locative de 50 ménages hébergés dans des logements loués par l'Étage sur le territoire de l'Eurométropole, et parfois sur le département. Ce dispositif vise à capter des logements du secteur privé, afin de les mettre à disposition de ménages ne présentant pas de garanties financières suffisantes pour les propriétaires. Ces ménages, plutôt des personnes isolées, des couples ou des très petites familles, sont pour autant suffisamment autonomes pour occuper un logement et en assumer les frais : loyer, assurances, facture d'énergie, taxe sur les ordures ménagères.

PERSPECTIVES

Dans le cadre du dispositif d'intermédiation locative IOBEL, nous mobilisons exclusivement des logements dans le parc privé. Nous sommes régulièrement à la recherche de nouveaux logements, tout comme nous nous séparons des logements ne correspondant plus aux besoins de notre public. Nous sommes aussi en lien avec les propriétaires, qui se sentent parfois démunis face aux dispositions légales en matière de location, ou face aux agences immobilières, dont l'objectif est lucratif.

Face à la diversité des tâches liées à toutes les questions autour de la gestion locative — état des lieux d'entrée, état des lieux de sortie, suivi des dossiers de sinistres, restitution des dépôts de garantie — nous ressentons le besoin de nous professionnaliser et d'avoir un positionnement uniforme.

Actuellement, les travailleurs sociaux, l'encadrement et le service administratif de l'association se partagent le travail. Une réflexion, amorcée fin 2019, nous a conduits à créer une fiche de poste de gestionnaire locatif. Nous espérons finaliser le recrutement au cours de l'année 2021 afin de libérer les travailleurs sociaux de missions ne relevant pas de leurs compétences, et de gagner du temps dans la gestion de certains dossiers.

En 2020, à la demande des services de l'État, nous avons augmenté notre capacité d'accueil de 100 places.

Au total, au 31 décembre, nous étions financés pour la prise en charge de 733 personnes.

CRISE SANITAIRE

Les deux confinements de 2020, le chômage partiel, la fermeture des structures d'accueil enfance ont alourdi les factures d'énergie des ménages, menaçant ainsi leur équilibre budgétaire. Cette question sera travaillée avec chaque ménage dans le cadre de son accompagnement, et étudiée en interne et en partenariat avec des structures existantes.



HÉBERGEMENT D'URGENCE

À l'origine, le promoteur immobilier Lafayette Promotion a mis à notre disposition, gratuitement, une aile de l'ancienne clinique Sainte-Odile située dans le quartier du Neudorf, à Strasbourg. Ce nouveau centre d'hébergement d'urgence s'est intercalé pendant 19 mois, du 1er avril 2019 au 31 octobre 2020, entre le lancement d'un projet immobilier et le début effectif de la réhabilitation du bâtiment. Il a permis d'héberger plus de 80 personnes. Ce dispositif innovant dit intercalaire et porté par notre association s'est exprimé à travers un solide partenariat entre l'État, la Ville de Strasbourg et le SIAO 67.

L'Étage a été sollicité par l'État pour héberger en « caravanes » des personnes à la rue avec des animaux de compagnie dans le cadre de la mise à l'abri des personnes vulnérables lors du premier confinement.

CONTACT

pole.logement@etage.fr
03 68 71 11 11

SAINTE-ODILE

L'ODYLUS

Aménagée dans les anciens locaux de la clinique Sainte-Odile, la résidence d'hébergement temporaire Odylus proposait 80 places d'hébergement, dont 40 pour des familles réfugiées et 40 pour des personnes isolées.

Ces deux publics ont partagé des espaces communs, en particulier les buanderies, les cuisines, les douches et de larges espaces au rez-de-chaussée du bâtiment. Les 32 chambres se déployaient sur les quatre étages supérieurs.

Occupant le rez-de-chaussée du bâtiment, l'association Horizome a été missionnée pour développer un espace de convivialité et des activités et actions artistiques, notamment sous la forme de résidences d'artistes.

Le centre d'hébergement Odylus était accessible aux résidents 7/7 jours et 24/24 heures. L'équipe de l'Étage, composée de deux intervenants sociaux et d'un travailleur social, était présente en journée, la résidence étant en fonctionnement autonome en soirée et les week-ends.

L'Odylus a hébergé des personnes en difficulté aux profils très différents, tant au niveau de leurs cultures et nationalités que de leurs problématiques sociales et de santé. Des familles ayant obtenu un statut de réfugié, des personnes isolées ou des couples en grande précarité y ont été orientés par le SIAO. Ainsi, des familles tchétches, européennes, albanaises, irakiennes ou encore africaines, se sont côtoyées pendant de longs mois. Parmi les personnes isolées, on comptait majoritairement des personnes de nationalité française avec souvent de longs parcours d'errance, mais aussi des personnes d'origine européenne.

L'ancienneté du bâtiment a posé quelques difficultés. L'équipe de travailleurs sociaux a mené un travail de partenariat constant avec le propriétaire du site pour pallier les différents incidents, comme les fuites d'eau venant du toit ou des coupures d'électricité intempestives durant l'hiver, et avec l'équipe technique de l'Étage qui intervenait à la suite de dysfonctionnements dans les étages ou de pannes des nombreux équipements mis à disposition des résidents : fours, plaques de cuisson pour les cuisines collectives, machines à laver et douches. Les travaux de construction et de rénovation tout autour du site d'hébergement ont fortement impacté la qualité de vie des résidents. Bien que ces nuisances n'aient pas toujours été faciles à vivre, les résidents s'en sont accommodés.

Actions individuelles et collectives

L'intervention sociale dans le projet Odylus s'est inscrite dans une double démarche : l'accompagnement individuel des résidents dans la résolution de leurs problèmes, et leur participation dans une dynamique de vie collective. ►



► L'accompagnement individuel passe par des rendez-vous formels, mais aussi par des discussions informelles au détour des couloirs, pendant la pause-café, lors des distributions alimentaires...

Pour chaque ménage, l'accompagnement commence par l'accueil dans le logement, la présentation du lieu et du projet, le règlement intérieur, et la signature d'un contrat de séjour.

Par ailleurs, les résidents viennent à la permanence lorsqu'ils ont besoin de quelque chose : prendre un rendez-vous, passer un appel, faire une démarche sur internet, etc.

Les résidents reçoivent, deux fois par semaine, une aide alimentaire sous forme de colis. Ils ont ensuite la possibilité de préparer leurs repas dans l'une des cuisines communes situées à chaque étage du bâtiment.

L'équipe fait le lien entre l'hébergement et l'accompagnement social. Ainsi, elle travaille en collaboration avec les référents sociaux du CCAS et d'autres structures tout au long de l'hébergement et leur communique régulièrement ses constats et questionnements. Le résident, le référent social et celui de l'Odyssée se réunissent, à l'occasion des renouvellements de contrats de séjour, pour faire le point et définir des axes de travail communs.

La vie collective a également été marquée par des repas et des fêtes organisés par l'association Horizome pour rassembler encore davantage les résidents. L'équipe de l'Étage a également organisé des actions collectives comme des ateliers cuisines, des sorties au théâtre ou dans la nature, ou des activités sportives.

L'aide aux devoirs

Tous les mercredis, de 14 h à 15 h 30, un intervenant social et un bénévole ont animé une séance d'aide aux devoirs pour les enfants de la résidence, dans la salle commune du 4^e étage. L'occasion de reprendre les exercices donnés en classe ou de réexpliquer certaines notions. Les enfants travaillent dans le calme et le respect des autres et chacun évolue à son rythme.

Les ateliers sociolinguistiques

Des bénévoles de l'association ont enseigné la langue française, les mardis et jeudis matin, à une quinzaine de résidents (écriture, lecture, expression) afin qu'ils gagnent en autonomie dans la vie quotidienne (démarches administratives, insertion professionnelle, santé). Malheureusement, les ateliers ont été stoppés par la crise sanitaire.

VIVRE ENSEMBLE

Les cultures et les profils des personnes qui se côtoient à l'Odyssée sont très éloignés les uns des autres. Pourtant, il faut apprendre à vivre ensemble. Dans les quatre étages du bâtiment, des familles de réfugiés et des personnes isolées se partagent les couloirs.

Lors des réunions d'étage mensuelles, les sujets de discorde comme l'organisation du ménage ou la propreté dans les espaces communs sont abordés. Parfois, les participants arrivent à un consensus et réfléchissent à une meilleure façon de s'organiser. Mais parfois, les avis sont trop divergents... Et dans ce cas, l'équipe tranche.

Le collectif c'est aussi de l'entraide, de la solidarité et du partage entre résidents. Ça commence par des histoires qui se ressemblent et qui s'entrecroisent, des anecdotes qui s'échangent, des sourires qui mettent du baume au cœur, des amitiés qui naissent et d'autres qui se solidifient. Régulièrement, des résidents de différents horizons se retrouvent, en fin d'après-midi, dans un salon d'extérieur improvisé par l'association Horizome, autour d'un café et d'une cigarette, et discutent à bâtons rompus.

Ils se retrouvent également par hasard dans la cuisine à préparer un repas, se croisent dans la buanderie en allant récupérer leur linge, ou dans les sanitaires communs. La plupart du temps, l'entente reste cordiale.

L'équipe prépare les résidents à accéder à un hébergement d'insertion ou un logement. Par exemple, l'entretien des parties communes est fait à tour de rôle par les résidents selon un planning. Certaines personnes le font consciencieusement quand d'autres n'en voient pas l'utilité. Ce qui peut créer des tensions.

L'équipe accompagne régulièrement ces résidents dans la réalisation du ménage pour expliquer, montrer, encourager, faire avec, et rendre la tâche moins compliquée en lui donnant du sens. Le but étant que les personnes puissent faire leur part de ménage, dans les parties communes, mais aussi dans leur chambre, et plus tard dans un logement.



CRISE SANITAIRE

Certains résidents étaient confinés dans une chambre avec une personne avec qui ils n'avaient pas forcément d'affinités et ce ne fut pas simple. Pour l'équipe aussi ce fut un chamboulement. Nous avons dû repenser toute notre activité afin de la maintenir tout en respectant les normes sanitaires.

Dans un premier temps, nous avons réalisé des outils de communication comme des affiches et des tracts pour informer au mieux les personnes sur les gestes barrières et nos nouvelles modalités d'intervention, et pour les rassurer. Afin de limiter au maximum les rassemblements de personnes, nous avons fermé les espaces collectifs, suspendu les permanences dans les bureaux et livré les colis alimentaires devant les portes des chambres.

Tout en étant physiquement présents sur le site, nous avons expérimenté les permanences téléphoniques. Le professionnel en télétravail appelait quotidiennement les résidents afin de prendre de leurs nouvelles et répondre à leurs questions.

Les résidents pouvaient également appeler quand cela était nécessaire.

La personne de l'équipe présente sur le site était là pour répondre aux situations urgentes, mais aussi pour imprimer des autorisations de sorties pour les résidents. Plusieurs membres de l'équipe étaient à Sainte-Odile les jours de distribution alimentaire. Afin d'éviter les rassemblements de personnes, nous déposions devant les portes des résidents, pendant un créneau horaire défini en amont, des colis que nous avions préparés.

Afin d'éviter aux plus fragiles de sortir, des repas confectionnés par le restaurant de l'Étage leur étaient livrés à domicile toute la semaine. Parallèlement, pour multiplier les liens avec les résidents, nous avons renforcé le passage de l'infirmière de l'association, à raison de deux fois par semaine au lieu d'un habituellement.

Pour agrémenter les longues heures que les résidents passaient dans leur chambre, nous avons organisé un concours de dessin pour petits et grands avec, comme

outil de diffusion et de votes, un site intranet créé à cet effet et accessible uniquement aux résidents et à l'équipe. Cet outil s'est avéré très pratique pour passer des informations à distance. Cette démarche a mis en lumière la difficulté d'accès au numérique des personnes en grande précarité, aussi bien en termes de matériel que de compréhension de la démarche. L'équipe a également proposé aux résidents d'écrire leur récit du confinement et de le partager.

Parallèlement aux activités proposées, l'association a acheté plusieurs téléviseurs pour les personnes les plus isolées. Elle a également remis des cahiers de jeux, des puzzles, des jeux de société, et des coloriages pour les enfants.

Au sortir de la crise, l'équipe a dû concentrer toute son énergie sur la question de la fin de l'hébergement et du relogement des personnes.

D'un commun accord avec le SIAO, la Ville et l'État, les places vacantes ont été gelées et nous n'avons plus accueilli de nouveaux résidents. Cela a permis de séparer les résidents dont la cohabitation était problématique.

LA FIN DE L'ODYLUS

Nous avons rendu le bâtiment à la date convenue, vide et en bon état.

Malgré notre volonté de poursuivre le dispositif, aucun site n'a été trouvé pour transférer l'activité. Il a alors fallu préparer le relogement des ménages encore présents dans la structure et la fermeture effective de l'Odylus.

Nous avons procédé à des relogements tout au long du projet. Mais à la fin, nous avons dû accélérer le rythme des rencontres avec le SIAO et le CCAS afin de trouver une solution d'hébergement pour tous les résidents.

Nous avons mis en œuvre un accompagnement adapté à la sortie pour chaque ménage, en prenant en compte les nouvelles conditions d'hébergement, la scolarité des enfants, et le déménagement (transport, quantité de bagages). La fin du projet et la préparation à la sortie ont été source de stress pour les résidents. La peur de ne pas avoir de solution à la fermeture de l'Odylus a été très présente dans les derniers mois. L'ensemble des résidents a reçu une proposition d'hébergement ou de logement à la sortie de l'Odylus. Dans la semaine qui a précédé la fin de la mise à disposition du site, les 10 ménages encore présents dans la résidence ont été hébergés dans le dispositif hôtelier en attendant de poursuivre leur parcours locatif.

Malgré les difficultés liées à l'état du bâtiment et à son environnement, l'hébergement a été réalisé dans des conditions respectueuses de la sécurité et de la dignité des personnes.



JOSÉPHINE BAKER

Le 18 mai 2020, les premiers résidents ont aménagé sur l'espace Joséphine Baker. En 15 jours, 15 personnes ont été accueillies et mises à l'abri dans 13 caravanes. À la fin de l'année, sur les 23 personnes entrées dans le dispositif, 4 sont sorties : une sortie en logement social, 2 exclusions et une personne sortie sans jamais donner de nouvelles.

UNE NOUVELLE APPROCHE DE LA MISE À L'ABRI

Les résidents viennent de divers horizons et de diverses cultures, mais sont majoritairement de nationalité française ou européenne (4 hongrois, 3 tchèques, 1 néerlandais). Chaque caravane est équipée d'un réfrigérateur, d'un lit, d'une plaque électrique, de manière à ce que les personnes soient autonomes. Les résidents disposent chacun de la clef de leur caravane et de celle du portillon d'entrée. Ils peuvent aller et venir à leur guise sans contrainte horaire. Ils peuvent également inviter des personnes sur le site jusqu'à 21 heures, mais n'ont pas la possibilité d'héberger une personne.

L'objectif était de permettre à ce public d'accéder à un logement pour être moins vulnérable à la contamination au Covid. Mais cela a permis aussi aux résidents d'accéder à un « chez-soi » après de nombreuses années à la rue, ou en hébergement insalubre ou précaire.

Dans un premier temps, notre travail a consisté à faire de la médiation sociale pour que les résidents s'approprient le lieu et prennent conscience de l'intérêt de respecter les règles de vie pour favoriser des relations de voisinage harmonieuses. Ainsi, chacun s'est impliqué de manière participative à l'entretien de sa caravane et des espaces collectifs partagés (le terrain, les blocs sanitaires...).

ACCÈS AUX DROITS ET/OU À LA SANTÉ

Ce projet permet aux personnes de trouver du repos, des repères, de prendre soin de soi et d'arriver à nouveau à formuler des projets de vie. Trois personnes sont dans des démarches actives d'insertion professionnelle.

Seules cinq des personnes accueillies disposent de minima sociaux (RSA, AAH). La majorité des personnes ne peut pas bénéficier de ressources, mais d'aides sociales ponctuelles comme le FAJ pour les moins de 25 ans. Les ressortissants européens (six personnes) n'ont pas droit au RSA. La plupart font la manche pour avoir des moyens de subsistance.

Les personnes accueillies n'ont ni accompagnement social ni domiciliation postale. Elles ont des problèmes de santé assez graves compte tenu de leur parcours de rue assez long, ou ne se sont pas inscrites dans un suivi médical. Nous repérons également des problèmes d'addiction assez fréquents, et/ou une souffrance psychique importante.

Depuis septembre, nous proposons un accompagnement individuel aux résidents qui en ont exprimé le souhait. Il s'agit principalement de l'ouverture des droits : accès à une domiciliation postale, à une couverture médicale (AME, ACS), et à des minima sociaux (RSA, AAH...), ouverture d'un compte bancaire, réfection de pièces d'identité.

**Fin 2020,
13 caravanes
sont occupées
par 19 personnes
– 5 femmes et
14 hommes –
en cohabitation,
en couple ou
isolées.**

À Joséphine, des relations de voisinage se tissent où chacun peut exister avec son histoire personnelle.

Jean s'adonne à sa passion, la course à pied. Il se prépare au marathon de Strasbourg et court régulièrement sur 27 à 34 km. Il s'est mis à l'apprentissage de la guitare. Pour ses 50 ans, il a acheté son propre instrument de musique.

Jérémie apprend à prendre soin de lui, il peut arriver à se libérer de sa dépendance à la drogue et profite de cette stabilité pour suivre l'observance de son traitement de substitution. Il dévore des livres et des mangas et trouve du plaisir à visionner des films.

Théa fait le ménage chaque jour dans sa caravane et l'embellit de jour en jour.

Mickaël profite d'avoir un chez-lui pour parfaire l'éducation de ses chiens.



LA VIE ASSO-CIATIVE

Le Service de la vie associative englobe notamment les activités de l'association qui nécessitent l'intervention de bénévoles. Six volontaires du service civique y travaillent à plein temps.

La vie associative se réunit en commission toutes les trois semaines. Elle est composée de membres du conseil d'administration de L'Étage, du chef de service vie associative et d'une travailleuse sociale salariée.

En 2020, le Service de la vie associative a poursuivi son développement en organisant des ateliers de soutien à la langue française (ASLF) et en étoffant cette action par une ouverture sur des ateliers artistiques et culturels.

LES ACTIONS COLLECTIVES

Début 2020, les ateliers sociolinguistiques sont assurés par des binômes formés d'un bénévole et d'un volontaire en service civique. Six volontaires sont engagés à cet effet aux côtés de l'Étage. Un atelier de peinture financé par l'Eurodistrict et animé par l'artiste Luc Demissy est en cours de réalisation. Une action, « la main tendue », autour de l'apprentissage de la langue, la culture et la rencontre avec les citoyens, a commencé. Avec l'aide de deux bénévoles, nous mettons en place, à l'intention de collégiens, une action de soutien à la scolarité en français et en histoire. Les cours ayant lieu dans nos locaux, les parents signent un contrat autorisant leurs enfants à y venir seuls.

CRISE SANITAIRE

À l'annonce du premier confinement, tout s'arrête. Fin août 2020, nous mettons en place, avec l'aide de bénévoles, des tests de positionnement linguistique et nous reprenons le cycle des ateliers sociolinguistiques. Nous organisons des journées de formation pour les volontaires en service civique qui ont rejoint nos équipes fin septembre, et les bénévoles, afin de reprendre les cours.

Après des mois d'arrêt, tout est à refaire, en effet : nous faisons passer des tests à une centaine de personnes, nous analysons et trions les résultats afin d'organiser des groupes par niveau, nous créons des binômes, trouvons de nouvelles salles de cours (Centre créatif des Bateliers).

Nous voilà enfin prêts, lorsque, début novembre, l'annonce d'un deuxième confinement nous stoppe à nouveau dans notre élan.


CRISE SANITAIRE

LA DISTRIBUTION ALIMENTAIRE

SUR LE QUAI DES BATELIERS

Le restaurant social de l'Étage accueille, durant l'année, du lundi au vendredi et le dimanche, des personnes en situation précaire. 60 à 80 repas y sont servis le midi et une quarantaine le soir. En mars 2020, au lendemain de l'annonce du Président Macron, notre association ferme ses portes à l'accueil du public.

Mardi 17 mars, premier jour du confinement, l'équipe de cuisine prépare le repas de midi comme à son habitude pour une centaine de personnes. La salle de restaurant est aménagée pour recevoir 20 personnes maximum avec une bonne distance entre les tables. Les gens attendent leur tour dehors.

Mais on mesure vite la difficulté et les limites de cette organisation : le service au restaurant est ingérable avec le protocole sanitaire. La direction et l'équipe de cuisine décident alors de ne pas servir en salle et de distribuer des plats à emporter par la fenêtre.

À partir de ce moment, tout s'arrête (concernant l'accueil du public dans nos locaux). Nous sommes face à une situation totalement inconnue.

Mercredi 18 mars, après des échanges avec la direction, nous décidons de remettre en route la production de repas et de les distribuer gratuitement sous forme de plats à emporter. L'un des cuisiniers est en arrêt maladie. Mais, malgré le stress, il nous faut agir vite. Nous n'avons pas une semaine pour réfléchir à la mise en place de ce service.

Aussi, nous démarrons la production **jeudi 19 mars**. Les jours suivants, le nombre de bénéficiaires ne cesse de grimper.

La cuisine équipée de notre restaurant social nous a permis de mettre en place rapidement notre organisation et de produire des repas en quantité importante. L'Étage est à ce moment-là le point principal de distribution de repas à Strasbourg. ►

En moins d'une semaine, nous dépassons les 300 repas/jour et au bout de deux semaines, nous atteignons notre vitesse de croisière de 550 repas/jour.





TÉMOIGNAGES

« Parmi nos collègues, nombreux sont ceux qui ont occupé des postes qui ne sont pas les leurs, qui ont fait de la manutention alors qu'ils sont travailleurs sociaux, par exemple. Des bénévoles de l'association ont fait et distribué les paquets. Ce fut une aventure collective, un moment très fort. Mais nous avons eu aussi des jours difficiles, des moments de doute. Parfois, la tension était palpable : combien de temps cela allait-il durer, personne n'avait la réponse... ».

« Nous avons su faire la démonstration de notre capacité à improviser dans une situation d'urgence et à rassembler et à mettre en mouvement toutes les forces de l'association dans un élan humanitaire et dans la bonne humeur.

Nous avons rencontré un formidable élan de solidarité : des cuisiniers sont venus travailler avec nous bénévolement, des personnes nous ont proposé par messagerie des denrées alimentaires, ou même de confectionner des plats.

► Nous avons cherché de l'aide à tous les « étages ». À l'intérieur comme à l'extérieur de notre association. Les restaurants étant fermés, nous avons lancé un appel à bénévolat auprès des cuisiniers. La réaction ne s'est pas fait attendre et six chefs cuisiniers sont venus nous aider et mettre la main à la pâte.

Dans cette situation exceptionnelle, le travail du service vie associative est uniquement tourné vers la production de ces 550 repas : approvisionnement, organisation des équipes, recrutement des bénévoles, gestion et organisation des stocks, etc. La salle de restaurant est transformée en pièce de stockage pour les produits secs, tandis que les produits frais sont entreposés à la cave. Chaque service de l'Étage met à disposition des collègues volontaires de leur équipe afin que cette entreprise de distribution de repas se déroule le mieux possible. Des centaines de kilos de matières premières sont livrés tous les jours. Tout le monde dans la maison aide au déchargement des camions.

En effet, la gestion des produits de la Banque alimentaire et des dons des supermarchés ou de l'industrie agroalimentaire exige une organisation quasi militaire. Il faut aussi adapter les menus en fonction des arrivages. Nous devons, chaque jour, passer des appels pour trouver des denrées, envoyer une personne acheter tel produit en rupture, demander aux cuisiniers de changer leur menu à la dernière minute, car tel ou tel produit n'a pas été livré. Chaque sachet distribué contient un repas chaud (dans une boîte), un morceau de fromage, un dessert, une bouteille d'eau, un morceau de pain, des couverts et une serviette. ►



**40 000 repas
en 4 mois.
40 tonnes
de produits
empaquetés
et distribués
individuellement.**

► Pendant toute cette période, la collaboration entre les équipes des différents services de l'Étage a permis d'organiser la distribution de manière fluide. À l'extérieur du bâtiment, nous avons pu, avec l'aide de la protection civile, faire respecter la distanciation et les gestes barrières dans les files d'attente.

DANS LES HÔTELS

En novembre, forts de notre expérience du premier confinement, nous avons répondu à un appel des services de l'État, qui souhaitait fournir en repas des centaines de personnes mises à l'abri dans des hôtels de l'Eurométropole. Depuis, nous assurons la livraison quotidienne de repas à l'hôtel Formul à Oswald et à l'Hôtel Forum à Schiltigheim.

Il a fallu mettre en place la production et la livraison. Mais l'autre aspect de notre travail a été de faire comprendre aux hôteliers qu'il s'agissait d'une action nécessaire et obligatoire. Une certaine réticence de la part de l'un des hôteliers ne présageait pas d'une collaboration facile. Mais finalement, nous avons su faire la démonstration de notre professionnalisme : la qualité et la constance dans cette action l'a rassuré.

Les différents services de l'Étage ont mis à disposition du personnel pour tenir le rythme quotidien de deux livraisons en direction des deux hôtels. Nous avons eu dès le démarrage de cette action l'appui de bénévoles, en cuisine et à la distribution.

Concernant l'approvisionnement, nous faisons appel à la Banque alimentaire, et nous recevons également très régulièrement des produits venant de surproduction de cuisines centrales comme l'Alsacienne de restauration ou Poivre et sel.

La livraison des repas se fait en liaison chaude, et du matériel spécifique a été acheté à cet effet.

Les hôteliers nous accueillent tous les jours dans un espace aménagé pour faciliter la distribution, tout en respectant les mesures sanitaires. La collaboration avec eux se passe très bien, et ils sont même force de proposition pour améliorer la prestation.



**150 repas / jour,
7 jours / 7,
dans 2 hôtels**



MOT DE LA DIRECTION

UNE ANNÉE PRESQUE COMME LES AUTRES

En 2020, l'Étage a une fois de plus connu de nombreux changements. L'association s'est adaptée à une croissance regrettable des besoins, à l'arrivée de nouveaux publics et à des perturbations socio-économiques fortes. L'association s'est agrandie pour répondre à la demande. La pression a été forte sur les équipes, mais tous les paris ont été remportés. Nous sommes d'ailleurs heureux d'avoir réussi à verser deux primes, plus que légitimes, l'année dernière, à l'ensemble des salarié.e.s de l'association.

Alors oui, d'une certaine manière, on peut parler d'une année somme toute assez banale pour celles et ceux qui interviennent à l'Étage. Le Covid en fut bien sûr la signature. Mais pour les personnes en difficulté, il ne fut pas beaucoup plus qu'un variant de la crise économique qui les frappe depuis plus de 30 ans. L'urgence, le stress, la prise de risque, l'isolement, la précarité sont des situations « normales » pour les professionnels du secteur Accueil hébergement insertion. C'est sans doute pour cette raison que nous avons su faire face de manière aussi efficace que discrète à la pandémie qui s'est abattue sur nous tous.

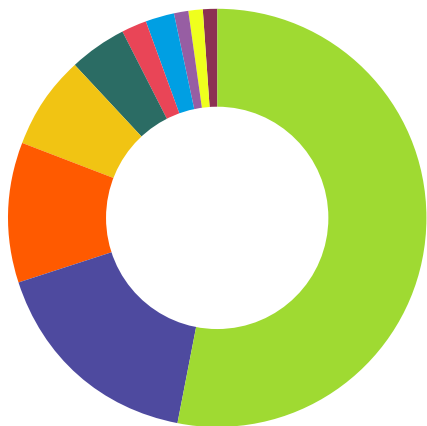
L'ensemble des services essentiels, et ils sont nombreux pour notre public, ont été maintenus en 2020. Aucun contact n'a été rompu et nous avons déjà commencé notre mue pour le monde d'après, qui sera forcément différent. Sans bruit ni applaudissements, nous sommes restés au plus proche des personnes démunies lorsque plus personne ne sortait, que les masques étaient une denrée rare, que les parents devaient garder les enfants, et que les protocoles se suivaient sans se ressembler.

La différence la plus importante, entre 2020 et d'autres années, réside peut-être dans les moyens considérables qui ont abondé les crédits dédiés aux personnes en difficulté. Pour la première fois depuis très, mais vraiment très longtemps, l'action a fait place aux constats, les décisions ont été prises en temps réel et les moyens ont été conséquents et adaptés pour intervenir auprès des personnes les plus précaires, dans des délais rapides et sans chape de plomb évaluative. Le « quoi qu'il en coûte » est advenu dans le social aussi, il faut le reconnaître. Nous pourrions aussi regretter qu'il faille une pandémie pour y arriver, mais ne gâchons pas ce moment historique. Charge à nous de faire fructifier cet investissement, et de le rendre durable en démontrant son efficacité, pas uniquement pour confiner ou mettre à l'abri, mais bien pour faire à nouveau société avec des personnes que l'on s'était habitué à oublier.

Nous allons continuer à accueillir, accompagner et héberger les personnes frappées par les crises, qu'elles soient sanitaires, économiques, politiques ou autres. Celle de 2020 a touché plus large que d'habitude, et certains ont malheureusement expérimenté ce que d'autres connaissent depuis longtemps. Ainsi, la dégradation de la situation sociale des étudiants porte la question de la jeunesse en difficulté, de son revenu minimum, au-delà de ce que nous avons pu faire jusqu'ici. Espérons que, lorsque la situation sanitaire s'améliorera, que la crise socio-économique s'atténuera, l'on n'oubliera pas ceux qui faisaient la queue aux distributions alimentaires avant que le Covid n'apparaisse.



LES RESSOURCES DE L'ÉTAGE



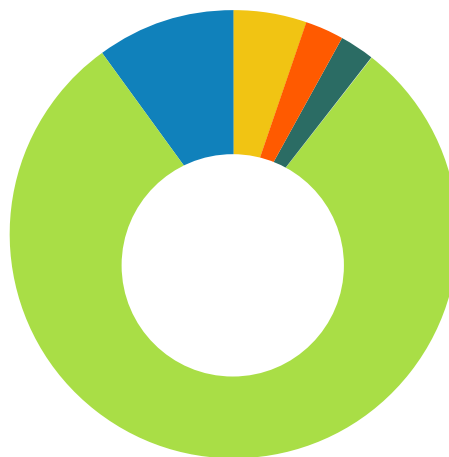
LES RESSOURCES HUMAINES

	Nombre total de salariés	94
Travailleurs sociaux	50	
Intervenants sociaux	16	
Agents techniques	10	
Cadres intermédiaires	7	
Agents administratifs	4	
Direction	2	
Apprenti travailleur social	2	
Traducteur	1	
Médiatrice familiale	1	
Intervenant sanitaire	1	

+ 108 bénévoles
+ 154 membres adhérents

22 nouveaux collègues
(dont 18 CDI)
7 stagiaires

+ de 1000 jours télétravaillés
360 jours de formation
continue



LES RESSOURCES FINANCIÈRES

	Budget global 2020	5 874 000 €
État	4 974 306 €	
Ville et Eurométropole de Strasbourg	621 049 €	
Collectivité Européenne d'Alsace	322 152 €	
Divers	188 567 €	
CAF	158 626 €	

L'Étage

club de jeunes

CONTACT ACCUEIL

19 quai des Bateliers | 67000 Strasbourg
03 88 35 70 76 | accueil@etage.fr

www.etage.fr