



Innovation
Adaptabilité
Structuration
Bienveillance
Digitalisation
Prévention
Créativité

RAPPORT ANNUEL 2020

RELAIS ACCUEIL



Relais Accueil

LE MOT DU PRÉSIDENT

2020 : Le temps de la diversification durable de notre activité au service de la satisfaction des nouveaux besoins de la Jeunesse

Pour Relais Accueil, l'année 2020 fut l'occasion de répondre aux besoins des jeunes en adaptant notre offre tout en respectant l'objet social historique de l'association.

Pour cela, nous avons revu l'agrément de la résidence Habitat Jeunes, et créant 5 logements dont 3 réservés à l'accueil de familles monoparentales. Cette nouvelle activité s'inscrit dans le cadre des politiques publiques sociales visant à la protection des femmes face à la progression des violences conjugales. Cet accueil d'un nouveau public a nécessité la prise en compte de prestations annexes et corollaires (places en crèche, adaptation du service et la mise en place de permanences dédiées au nouveau public). Parallèlement, il a également fallu faire face à la crise sanitaire et à l'exposition à de nouveaux risques inhérents à cette crise. Des mesures de protection des résidents et des salariés ont été prises, adaptées à notre mode d'habitat. Cette crise présente, outre des risques sanitaires, des déboires économiques en perspective (précarité et pertes d'emploi pour les jeunes en contrat à durée déterminée ou saisonnier, problèmes de solvabilité de certains résidents...). Notre offre de logements est malgré tout restée très attractive... Il a fallu également faire face aux difficultés rencontrées par « Relais Cowork » suite aux départs de jeunes entrepreneurs du fait de la mise à l'arrêt d'une grande partie de notre économie.

Mais vaille que vaille, Relais Accueil s'est imposée comme un acteur majeur du secteur du logement des jeunes de moins de 30 ans en Ile-de-France ! Gardons le cap et tenons la barre malgré la force du vent !

Thierry CATELAN
Président

SOMMAIRE

- ▶ La parole aux locataires
- ▶ Panorama de nos activités
- ▶ Observatoire des jeunes accueillis
- ▶ L'accompagnement proposé
- ▶ Les temps forts de l'année
- ▶ Les moyens humains, techniques et financiers
- ▶ Perspectives



LA PAROLE AUX LOCATAIRES

Témoignage de Fabien

Coworkeur

« Le logement des jeunes travailleurs ainsi que la mise à disposition des espaces de travail sont des enjeux de premier plan auxquels votre collectif apporte des réponses concrètes. Je suis heureux d'avoir fait la connaissance de l'association par l'entremise de l'espace de coworking. »

Témoignage de Leïla,

Résidence Habitat Jeunes

« Je m'appelle Leïla, j'ai 23 ans et je réside au foyer Relais Accueil depuis août 2019. Je suis étudiante en alternance en master manager de l'organisation des ressources humaines. Dès mon arrivée au foyer, j'ai été guidée et intégrée par le corps professionnel mais aussi par les résidents. Lorsque j'ai une question ou un problème, je sais que je peux leur demander.

Je me suis vite intégrée et aujourd'hui je fais partie d'un groupe avec des résidents pour participer à un projet (via le dispositif Labo d'innovation porté par l'URHAH). Dès le début de la crise du Covid 19, j'ai eu la chance d'être en télétravail, à l'heure actuelle j'y suis encore. Au début, c'était reposant mais c'est vite devenu très lourd et pesant. En effet, enfermée tous les jours toute la journée dans mon studio de 15m² c'est difficile. Heureusement que je me suis fait des connaissances et même une amie, je me sentais beaucoup moins seule. De plus, j'allais souvent à l'accueil discuter avec l'équipe. Mais le climat était tendu, nous avions peur d'avoir le virus ou de le transmettre, c'était bizarre. La crise est encore présente mais nous reprenons petit à petit le cours de notre vie. Ça se ressent au foyer puisque nous nous voyons de plus en plus, tout en respectant les règles sanitaires.

Je reste positive et espère pouvoir aller manger au restaurant en terrasse cet été, en attendant je patiente comme tout le monde ! »

Témoignage d'Eugénia, *Résidence Habitat Jeunes*

« J'ai emménagé au FJT Relais Accueil le 11 juillet 2019. La raison pour laquelle je suis venue ici, c'est que je recherchais de l'indépendance. Et c'est ce que j'ai trouvé ! l'équipe est présente, nous accompagne et est très bienveillante. En arrivant, j'étais en CDI mais mon salaire ne me permettait pas de trouver un appartement. Pour ma part, j'ai passé un confinement compliqué, je n'avais plus de revenu. J'étais en attente pour commencer un nouveau travail, j'ai longuement attendu et finalement mi-août je suis rentrée dans une nouvelle entreprise. Ce qui est agréable ici, c'est que je suis proche de tout, notamment de mon travail, malheureusement c'est un contrat précaire.

En tous cas, depuis mon arrivée, je suis devenue plus responsable, plus mature, plus raisonnable.»

Témoignage de Guillaume, *Colocataire, Paris 19ème*

« J'ai été très agréablement surpris de la qualité des outils de gestion de compte pour s'inscrire (dossier à remplir, pièces à fournir...). La plateforme est vraiment très efficace. Je suis également satisfait de mon parcours logement et ce, pour plusieurs raisons. J'ai eu une place rapidement (3 mois après l'ouverture de mon dossier). J'ai eu un très bon contact avec la gestionnaire des colocs. La mise en relation avec l'ancien colocataire que je remplace s'est faite très rapidement. La demande de papiers était très claire aussi. Enfin, plus globalement, je suis très enthousiaste sur Relais Accueil. Les équipes de l'association rendent un service très précieux aux jeunes travailleurs que nous sommes. Les loyers abordables, le contact avec un gestionnaire de confiance, la qualité des logements et des meubles.

Nous donner la possibilité de vivre avec des jeunes, dans la parité, venus d'horizons très différents. C'est très précieux dans les étapes de vie de la jeunesse. »

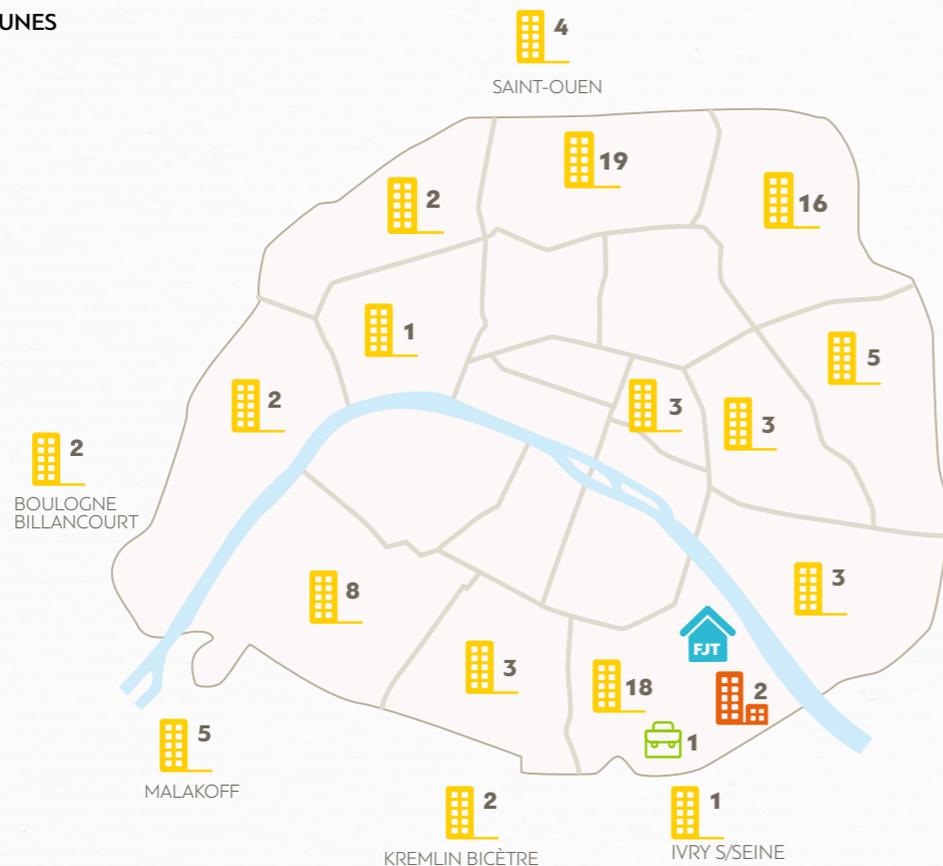
PANORAMA DE NOS ACTIVITÉS

Depuis 1964, l'association accueille, loge et accompagne des jeunes actifs de 18 à 29 ans sur le territoire francilien.

Gérant historiquement un Foyer de Jeunes Travailleur au cœur du 13^e arrondissement, Relais Accueil s'est adaptée aux évolutions de la société et à la complexité des parcours des jeunes accueillis.

C'est par l'innovation et la création de différentes offres adaptées que l'association cherche à répondre aux besoins de mobilité et d'insertion des jeunes actifs.

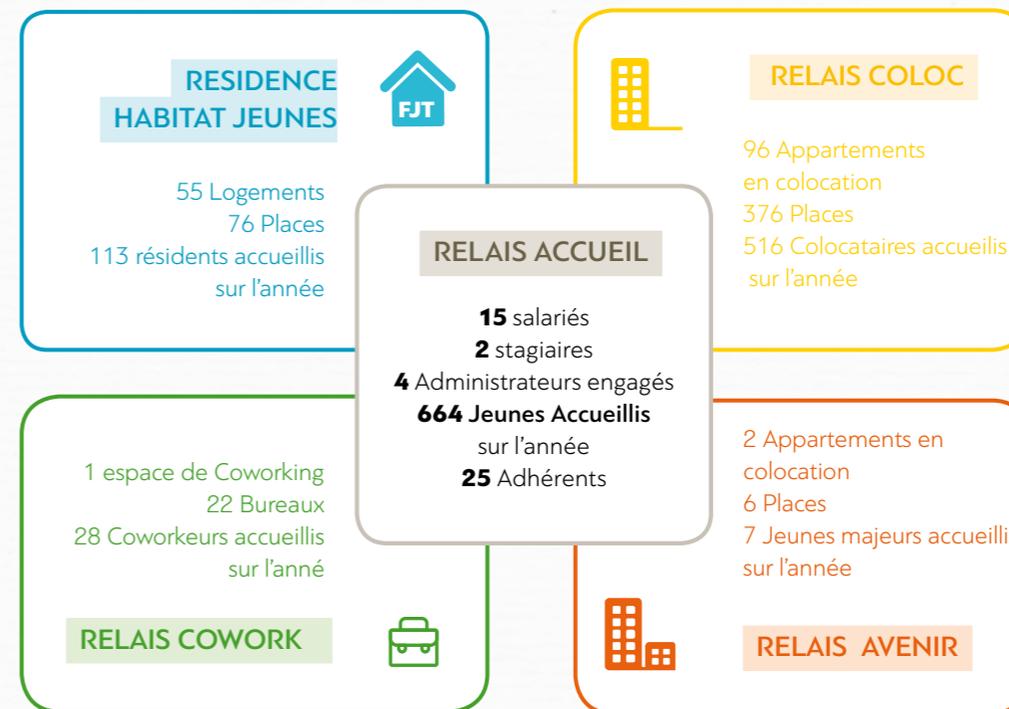
-  **RESIDENCE HABITAT JEUNES**
21 rue des Malmaisons
75013 PARIS
-  **RELAIS COLOC**
96 Paris et banlieue
-  **RELAIS AVENIR**
2 182 avenue d'Italie
-  **RELAIS COWORK**
1 8 rue Albert Bayet



RÉPARTITION DE L'OFFRE SUR LE TERRITOIRE

L'association gère aujourd'hui 4 activités principales : une résidence habitat jeunes, un service de colocations, Relais Coloc, un espace de Coworking, Relais Cowork et un service accueillant des jeunes majeurs pris en charge par l'aide sociale à l'enfance, Relais Avenir.

Au 31 décembre 2020, l'association gère 4 activités principales :





LA RÉSIDENCE HABITAT JEUNE

Créée en 1964, réhabilitée en 2006, la résidence est composée de 55 logements accueillant 76 jeunes hommes et femmes, célibataires ou en couple, âgés de 18 à 25 ans.

Relais Accueil n'a cessé d'engager des travaux au sein de la résidence pour améliorer le confort des résidents en proposant l'accès au wifi gratuitement, en améliorant le confort des logements et en repensant et réaménageant les espaces collectifs chaque année.

L'orientation, les besoins et la demande

Les locataires sont orientés principalement vers la résidence via des réservataires (Mairie de Paris, SIAO ou Action Logement) mais ils peuvent également y accéder par des partenaires tels que les services de l'Aide Sociale à l'Enfance, le CHRS Urgence Jeunes ou l'école EPITA.

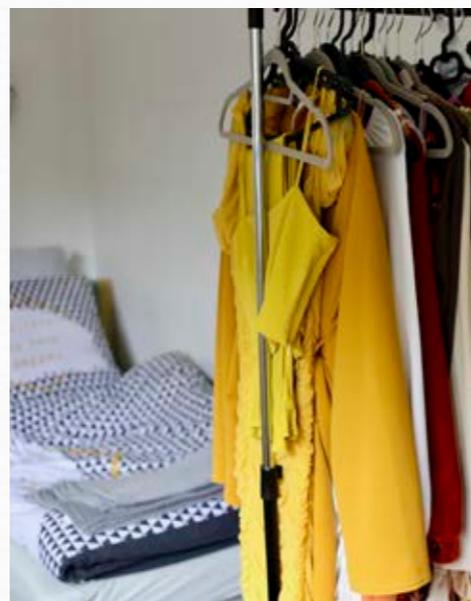
Les jeunes en demande peuvent également déposer leur candidature directement sur le site internet. En 2020, nous avons reçu 1807 demandes. Bien que le nombre de demandes ait baissé de 24% par rapport à l'année passée, en raison de la crise sanitaire, nous n'avons pu répondre favorablement qu'à moins de 1% des personnes faute de place disponible.

Les services

Les résidents ont accès à des services : Wifi accessible gratuitement, accès laverie, salle télévision et à un espace détente (billard, baby-foot vidéoprojecteur, enceinte et distributeur de collations...) ainsi qu'à une grande salle d'animation et à une cuisine collective qui visent à privilégier le lien social.

L'offre

Typologie	Qté
Chambre individuelle	30
Chambre à partager	9
Studio Individuel	4
Studio à partager	1
Studio couple	11



RELAIS COLOC

Relais Accueil gère un service de colocations en intermédiation locative dans le parc social.

« Relais Coloc » permet de répondre à une forte demande de jeunes actifs en situation de mobilité ou de décohabitation à la recherche d'une solution de logement conviviale et accessible.

Le service s'est développé grâce aux partenariats noués avec les différents bailleurs parisiens depuis 2013 (Paris Habitat, RIVP, Elogie-SIEMP, Freha, ICF La Sablière, HSF).

Les bénéficiaires

Les colocataires sont des femmes ou des hommes étudiants, en activité ou en recherche d'emploi qui, lors de leur entrée, sont âgés entre 18 et 29 ans.

Ils signent un contrat de sous-location individuel, sans clause de solidarité, pour une durée maximale de 3 ans. Aucun garant n'est demandé, ni de frais de dossier.

Pour intégrer une colocation, les candidats doivent respecter certains critères :

- Rencontrer des difficultés d'accès au logement
- Etre en situation d'activité
- Avoir entre 18 et 29 ans
- Avoir effectué une demande de logement social en Ile de France



L'offre

Les logements sont meublés et disposent de 3 à 6 chambres et d'espaces en commun (cuisine, salon, salles de bain, WC). Le loyer moyen pour une chambre est de 435 euros par mois.

Au 31 décembre 2020, Relais Accueil assure la gestion locative de 96 logements et de 376 places.

Typologie	Qté
T4 (3 chambres)	29
T5 (4 chambres)	48
T6 (5 chambres)	18
T7 (6 chambres)	1



RELAIS COWORK

L'espace de coworking, ouvert en 2018, a poursuivi son aventure malgré le contexte sanitaire qui a grandement fragilisé sa gestion en 2020.

Cet espace a pour ambition de soutenir les jeunes se lançant dans l'entrepreneuriat et disposant de peu de ressources au démarrage de leur activité, en proposant :

- **Un bureau individuel** dans un espace de travail partagé, avec les équipements nécessaires (Internet, photocopieur, salle de réunion, espace café-repas) ;
- L'intégration au sein d'une **communauté de jeunes entrepreneurs**, en favorisant les échanges, le partage d'expériences et de compétences entre les coworkers ;
- **L'accès privilégié à un logement en colocation**, grâce à Relais Coloc.



1 espace de
120 m²



22 postes
fixes



Loyer mensuel
199 euros CC



Coin détente
+ Salle de réunion

RELAIS AVENIR

Relais Accueil accompagne et loge des jeunes de 18 à 21 ans qui bénéficient de contrats Jeunes Majeurs conclus avec les services départementaux franciliens de l'Aide Sociale à l'Enfance.

Ce service propose 6 places en colocation au sein de deux logements meublés et équipés situés à quelques minutes à pied de la résidence.

Cette offre, créée en 2018 grâce au partenariat noué avec **Paris Habitat** permet de répondre aux besoins spécifiques des jeunes majeurs accompagnés au regard de leur progression vers l'autonomie.

Cette expérience riche en rencontres et en apprentissages, appuyée par un accompagnement social renforcé et régulier a pour vocation de sécuriser les parcours des personnes accompagnées en tendant vers un accès durable à l'autonomie. A travers l'accompagnement proposé, individuel et collectif, **les équipes éducatives cherchent à valoriser les apprentissages et les capacités des jeunes à mieux habiter et à vivre ensemble.**

LES RÉSIDENTS ACCUEILIS EN 2020

113 jeunes
Accueillis sur la période

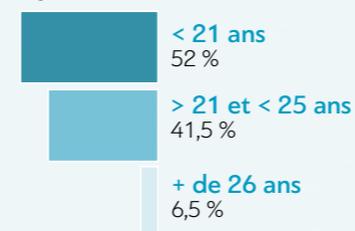


53 % d'hommes 47 % de femmes

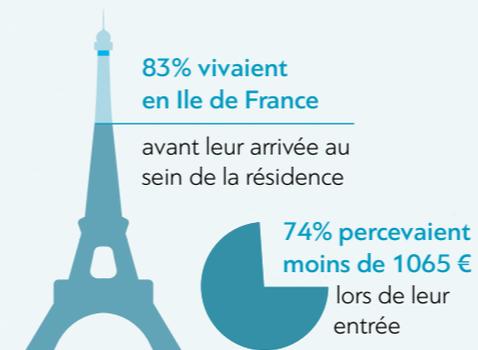
Durée moyenne de séjour

 493 jours
soit
1 an et 4 mois

Âge à l'entrée en 2020



67% des personnes ont un niveau scolaire équivalent ou inférieur au Bac



OBSERVATOIRE DES JEUNES ACCUEILIS LA RÉSIDENCE HABITAT JEUNES

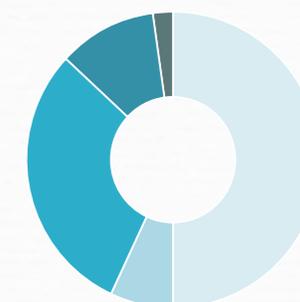
La majorité des personnes accueillies en 2020 sont des hommes et des femmes plutôt jeunes et aux revenus modestes. Par son offre, Relais Accueil tente de répondre aux besoins des jeunes en difficulté de logement. **Près de 34 % des personnes accueillies en 2020 étaient, avant leur accueil, soit prises en charge par une institution (ASE, CHRS, CHU) ou dépourvues de logement.**

Relais Accueil tient à maintenir la mixité au sein des publics accueillis. En 2020, grâce au projet Inser' Toit, Relais Accueil a facilité l'accès à la résidence à des jeunes issus du dispositif Garantie Jeunes. D'autres part, nous avons également accueillis des jeunes plus diplômés afin de favoriser la mixité au sein de la résidence et permettre à chaque locataire de progresser en s'appuyant sur le collectif et sur les actions proposées. 24% des personnes accueillies sur l'année étaient en apprentissage lors de leur entrée.



Situation du logement avant l'entrée

CHRS Accueil d'urgence et sortant du dispositif de l'ASE	28 %
Chez un tiers	20 %
Chez les parents	13 %
FJT Résidence Sociale	24 %
Sans logement	6 %
Logement autonome	9 %



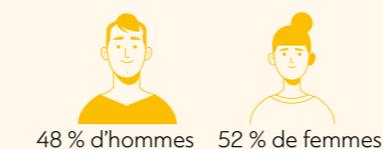
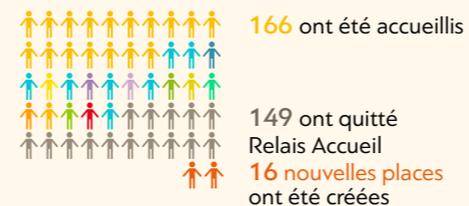
Situation du logement à la sortie

Autre FJT, résidence sociale	50 %
Chez les parents	7 %
Logement autonome	30 %
Autre (amis, sous location...)	11 %
Non renseigné	2 %



LES COLOCATAIRES ACCUEILIS EN 2020

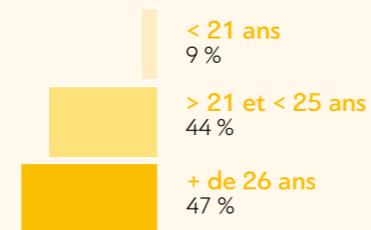
516 jeunes
Accueillis sur la période



Durée moyenne de séjour



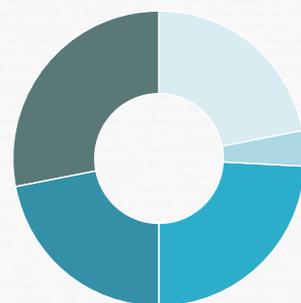
Âge à l'entrée en 2020



13% des personnes
ont un niveau scolaire
équivalent ou inférieur au Bac

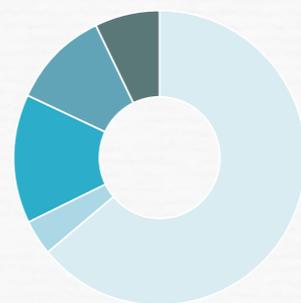
78 % vivaient
en Ile de France
avant leur arrivée au
sein de la résidence

OBSERVATOIRE DES JEUNES ACCUEILIS RELAIS COLOC



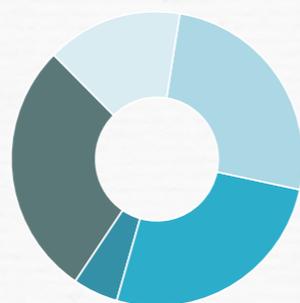
Situation professionnelle à l'entrée

CDI	28 %
CDD	4 %
Apprenti	24 %
Etudiant	22 %
Demandeur d'emploi	28 %



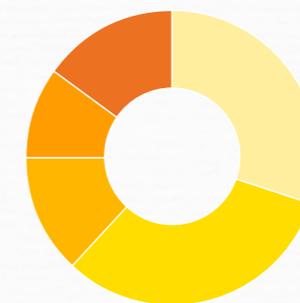
Raisons du départ de la résidence

Habiter un logement plus autonome	64 %
Insatisfaction	4 %
Nouveau lieu d'études ou de travail	14 %
Fin de contrat de la résidence	11 %
Non renseigné	7 %



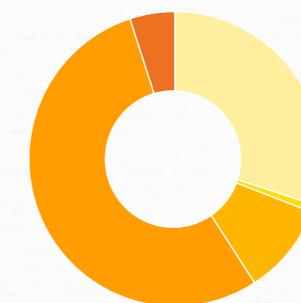
Niveau scolaire

Primaire et collège	15 %
CAP, BEP	26 %
Bac	26 %
Bac +2	5 %
Bac + 3 et plus	28 %



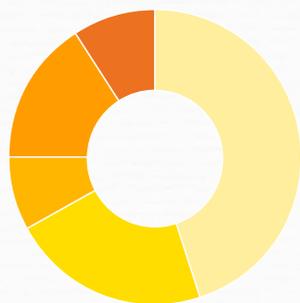
Situation du logement avant l'entrée

Chez un tiers	30 %
Chez les parents	32 %
FJT Résidence sociale	13 %
Sans logement, précaire	10 %
Logement autonome	15 %



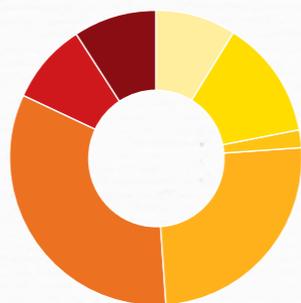
Situation du logement à la sortie

Non renseigné	30 %
Autre FJT, résidence sociale	1 %
Chez les parents	10 %
Logement autonome	54 %
Autre (amis, sous location)	5 %



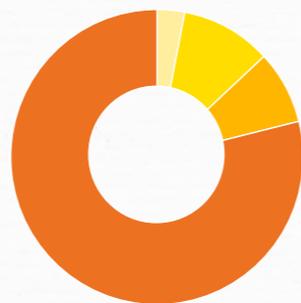
Situation professionnelle à l'entrée

CDI	45 %
CDD	22 %
Apprenti, Intérimaire	8 %
Étudiant	16 %
Demandeur d'emploi	9 %



Raisons du départ de la résidence

Vivre en couple	9 %
Habiter un logement plus autonome	13 %
Insatisfaction	2 %
Nouveau lieu d'études ou de travail	25 %
Fin de contrat de Relais Coloc	33 %
Non renseigné	9 %
Fin de contrat de travail, de formation	9 %



Niveau scolaire

Inférieur au Bac	3 %
Bac	10 %
Bac + 2	8 %
Bac + 3	79 %

RELAIS COWORK

Durant l'année 2020, 28 personnes ont bénéficié du service.

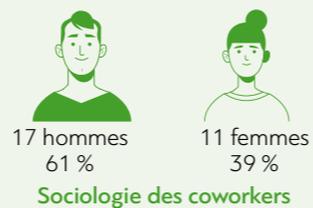
15 personnes ont quitté l'espace en 2020, dont 9 à l'issue du premier confinement en mai 2020. La pandémie de la COVID-19 a fragilisé la situation des jeunes entrepreneurs et entraîné le départ d'un certain nombre d'entre eux qui ont privilégié le travail au domicile pour des raisons sanitaires.

L'espace a été occupé sur l'année à 75% de sa capacité au cours de l'année,

ce qui montre les difficultés rencontrées par rapport à 2019 (- 13%).

Activités développées par les coworkers présents en 2020

- Architecture
- Aide à la mobilité pour les personnes âgées et handicapées
- Agence de coaching spécialisée en réadaptation par le mouvement
- Animation de réseaux pour les professionnels de l'enfance et de l'éducation
- Cinématographie
- Coordination et gestion de projets digitaux
- Recherche en économie
- Création de sites de vente
- Développement d'applications
- Développement de nouvelles technologies



L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ

Un accompagnement social renforcé pour les plus fragiles

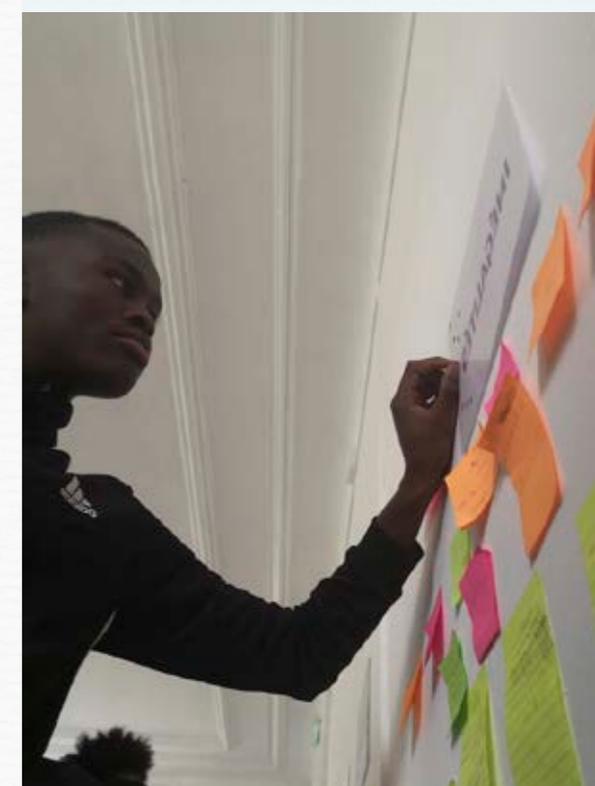
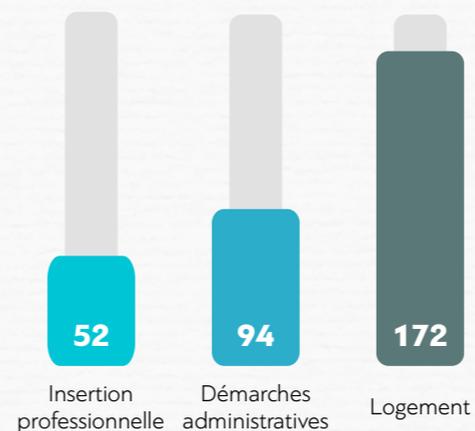
L'une des activités prédominantes est celle de l'accompagnement social, réalisé à la fois de manière individuelle et collective.

Cet accompagnement social global est proposé à l'ensemble des résidents, afin de les soutenir et d'être à l'écoute de leurs besoins, tout au long de leur parcours résidentiel.

Concernant le volet individuel, les résidents peuvent solliciter à la fois l'équipe du Pôle Habitat et l'équipe du Pôle Socio-Educatif, afin d'échanger sur leur situation socio-professionnelle, financière, administrative. Le cas échéant, un accompagnement social ou une orientation vers les institutions compétentes peuvent être mis en place.

En 2020, malgré le confinement et la mise en place du télétravail, 423 entretiens individuels ont été mis en place en présentiel par l'équipe socio-éducative

Les 3 thématiques les plus abordées en entretien (nombre d'entretiens menés)





En 2020, l'accent a été mis sur des actions tournées vers l'accès à la citoyenneté :

Renouvellement du CVS. Conscient de l'importance de cette instance au sein de la résidence qui est à la fois un outil privilégié de communication entre les résidents, les salariés et le CA, mais aussi un vecteur d'insertion sociale par son aspect démocratique, il a été renouvelé le 18 février 2020. Après une campagne électorale de 2 semaines et un taux de participation de 66%, 4 résidents ont été élus.

Partenariat avec l'ALJ. L'Association s'est jointe pour la troisième fois à l'Assemblée Libre des Jeunes et à des acteurs du réseau Jeunesse et Citoyen du secteur « Paris-Sud » pour organiser un week-end dans un château de la Nièvre. En janvier 2020, 11 résidents ont participé à cet évènement visant à lutter contre la précarité et les discriminations vécues mais aussi permettre aux participants de développer leur pouvoir d'agir. Suite à ce week-end, 5 d'entre eux se sont engagés à poursuivre une action bénévole dans l'arrondissement soutenue par l'association Résoquartier.



L'association a également pour mission principale de promouvoir la mixité sociale et le vivre-ensemble, à travers la mise en œuvre d'actions collectives. Ces actions sont pensées à partir des demandes remontées par les résidents et des besoins identifiés notamment par l'équipe du Pôle Socio-Educatif.

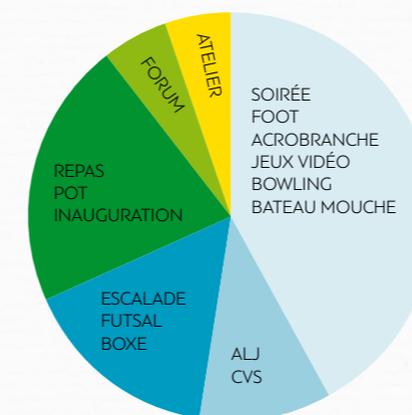
Les actions collectives prennent différentes formes, de la permanence thématique (Logement, Accès au Numérique), aux actions de convivialité ou aux rencontres sportives, en passant par des interventions en lien avec des partenaires.

Le socle commun de cette modalité d'intervention se situe dans une volonté **d'accompagner l'autonomie des résidents, de favoriser la rencontre et l'échange et d'offrir des espaces de partage et de loisirs.**

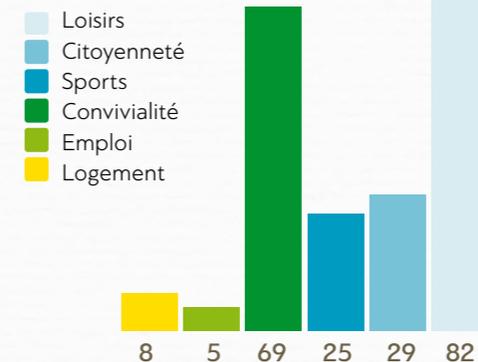


ACTIONS COLLECTIVES AU FJT

En 2020, 18 actions collectives ont été proposées aux résidents



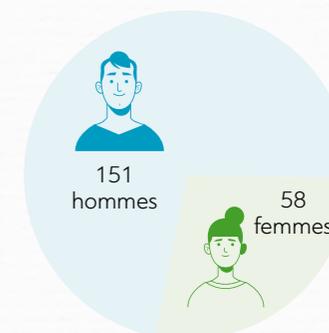
Nombre d'action collective par type



Nombre de participants par type d'activité



Election du CVS
le 19 février 2020



Participation aux actions collectives





Le développement d'un réseau d'employeurs : un coup de pouce pour l'insertion professionnelle des jeunes

En 2020, face à une crise sanitaire et économique sans précédent, l'équipe de Relais Accueil s'est mobilisée pour développer des liens de confiance avec des employeurs dans différents secteurs d'activité (bâtiment, boulangerie, entretien, restauration, etc.) pour aboutir à la création d'un réseau d'employeurs. Dans ce cadre, nous orientons des jeunes motivés et sérieux à des employeurs de confiance, investis dans la formation et l'insertion des jeunes, et désireux de mettre en application leur fibre sociale.



Témoignage d'Ahmed responsable d'une boulangerie Paul et employeur de Mohamed :

« Je suis responsable boulanger depuis plus de 20 ans dans la Boulangerie Paul, et j'ai pris Mohamed en temps qu'apprenti boulanger pour une période d'un an. Ce jeune voulait s'en sortir professionnellement. En juillet 2020, j'ai rencontré l'équipe de Relais Accueil via Mohamed, qui suivait ce dernier dans son parcours professionnel et administratif. Son contrat d'apprenti arrivait à son terme, et il avait besoin de trouver un maître d'apprentissage en Pâtisserie pour compléter son parcours en Boulangerie. J'ai échangé à de nombreuses reprises avec l'équipe de Relais Accueil sur ce sujet qui n'était pas gagné d'avance, car son autorisation de travail et la régularisation de ces papiers arrivaient à son terme, et le contexte sanitaire n'aidait pas. En lien avec l'équipe de Relais Accueil, j'ai contacté une connaissance qui a accepté de le prendre en temps qu'apprenti pâtissier pour une année de plus. Ça lui a permis de régulariser sa situation et de poursuivre son parcours professionnel. C'est grâce à cette entente entre l'association Relais Accueil et la motivation de Mohamed et la mienne qu'on est parvenu à l'aider dans ce contexte difficile. Merci pour tout ce que vous faites pour ces jeunes. »



Focus sur un suivi Jeune Majeur :

Mohamed, apprenti boulanger

En juin 2018, alors âgé de 18 ans, Mohamed intègre un de nos appartements en colocation pour jeunes en contrat jeune majeur avec l'ASE (service Relais Avenir). Trois ans plus tard, et suite à un long parcours semé d'embûches, de rencontres et de réussites, Mohamed a quitté Relais Accueil pour intégrer un logement autonome et en profite pour porter un regard sur le travail accompli et sur l'accompagnement dont il a bénéficié.

Relais Accueil : Mohamed, pourriez-vous nous parler de votre vie dans la colocation ?

Mohamed : La colocation m'a beaucoup marqué ! Ça m'a permis de connaître d'autres cultures, d'autres personnalités. Je dirai que ça a permis à tout le monde de s'ouvrir. Ça s'est vraiment bien passé pour moi, à partir du moment où on a pris le temps de se connaître. On cuisinait ensemble, on passait toutes nos soirées ensemble, on rigolait ensemble, on passait notre temps à se chambrer !

Relais Accueil : Pouvez-vous donner deux adjectifs pour qualifier l'accompagnement à Relais Accueil ?

Mohamed : Je dirai en premier un accompagnement complet. Que ce soit dans les démarches, pour être plus autonome, l'aide pour la scolarité, la recherche d'une alternance... Les professionnels ne baissent pas les bras, vous assurez grave, félicitations !

Et le deuxième ça serait le partage d'activités. Car ça permet d'aller au contact des autres, de découvrir de nouvelles activités.

Relais Accueil : Quelles ont été les difficultés dans ton parcours ?

Mohamed : Les difficultés c'était d'être présent aux rendez-vous, c'est parfois difficile pour moi. Car ça me demandait de trouver le bon rythme, de faire attention au sommeil, de me coucher à la bonne heure, de changer toutes mes habitudes pour me coucher tôt et me réveiller tôt. C'était difficile de ne pas utiliser le téléphone avant de me coucher par exemple, sinon je n'arrivais pas à m'endormir. Ce qui m'a aidé c'est de faire du sport aussi, pour avoir un meilleur rythme et pour être fatigué au moment de me coucher. J'ai progressé dans mon organisation personnelle et je continue de travailler sur ce point encore aujourd'hui. Sinon ce qui était difficile c'était le passeport et le titre de séjour.

Relais Accueil : Quelles ont été les personnes qui t'ont permis de rebondir ? comment tu t'es sorti de ces difficultés ?

Mohamed : Les professionnels de Relais Accueil qui m'ont accompagné tout au long. J'ai aussi beaucoup été aidé par mon premier patron. C'est chez lui que j'ai fait

mon tout premier stage de 3 semaines, ensuite il m'a pris en alternance pendant 1 an. Puis il m'a recommandé auprès d'une autre boulangerie pour continuer mes études en pâtisserie. Il m'a aussi beaucoup aidé pour le titre de séjour.

Relais Accueil : Comment as-tu vécu le confinement ?

Mohamed : Heureusement que j'étais avec mes colocataires car sinon je ne sais pas comment j'aurais fait pour traverser cette période. Le confinement nous a permis de plus se connaître.

Relais Accueil : Où est-ce que tu en es aujourd'hui ?

Mohamed : Aujourd'hui je suis titulaire de 2 CAP, service hôtelier et Boulangerie, et cette année je finalise mon CAP Pâtisserie. Après ça, j'aurais 3 CAP et je m'arrêterai là ! J'ai renouvelé mon titre de séjour étudiant. Je suis parti de Relais Accueil, je suis dans un nouveau logement dans le 14ème où je suis autonome et où je paye moi-même mon loyer, c'est un studio. Et mon patron m'a aussi promis de me prendre en CDI après l'alternance et de m'aider à faire le changement de statut pour mon titre de séjour. Je remercie donc toutes les personnes qui m'ont aidé, que ce soit Relais Accueil ou mon premier employeur. J'ai l'impression d'avoir fait le plus dur, ma vie est sur de bons rails aujourd'hui grâce à vous, et ça va suivre son cours maintenant !

Pérennisation et développement des partenariats : des relations de confiance pour fluidifier les parcours

L'équipe de Relais Accueil a continué en 2020 à développer et à pérenniser ses partenariats, particulièrement dans les domaines de l'insertion professionnelle (Proximité, CEF, Mission Locale) et du logement (DLH, CLLAJ, SIAO).

Ces deux domaines ont été fortement impactés par la crise et représentaient donc une priorité pour l'équipe. Voici le témoignage de partenaires primordiaux dans l'accueil et l'accompagnement des jeunes :

Direction du Logement et de l'Habitat de la Ville de Paris :

« En tant que partenaires de Relais Accueil sur le contingent de la Ville de Paris, nous avons eu la possibilité de rencontrer, en 2020, l'équipe de l'association. Nous avons pu découvrir une équipe dynamique et chaleureuse, ayant un réel souci des jeunes qu'ils accompagnent, et ce à tous les niveaux de poste occupé, depuis l'accueil jusqu'à la direction. Nous avons plaisir à travailler avec eux : les échanges sont fluides et toujours dans le respect du jeune. La dimension sociale y a toute sa place, ce qui crée un tremplin vers l'autonomie de ces jeunes adultes. »



Christine Kazian
Mars 2021

L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ



En plus du soutien des principaux bailleurs parisiens qui mettent à disposition de grands logements au service de jeunes colocataires, Relais Accueil a bénéficié en 2020 d'un soutien de la CAF de Paris pour continuer le développement de l'offre et accompagner au mieux les jeunes locataires.

Un accompagnement sur le volet technique, une mission essentielle

Apporter une réponse aux problématiques techniques constitue une grande part du travail du service Relais Coloc. Les colocataires sont accompagnés dans la gestion technique quotidienne de leur logement en leur expliquant les bons gestes et réflexes à appliquer afin de favoriser leur autonomie et les responsabiliser par rapport à leur lieu de vie. Le coordinateur technique conseille et guide les occupants des logements tout en faisant le lien avec les bailleurs sociaux si nécessaire.

Une mission de médiation

Quand des conflits surviennent parfois, le service Relais Coloc est amené à intervenir en tant que médiateur neutre au sein des colocations ou entre les colocataires et le voisinage si nécessaire, lorsque ces derniers subissent ou occasionnent des nuisances sonores notamment. Ce positionnement en tant que tiers neutre favorise la communication entre les différents protagonistes, qui sont alors plus enclins à chercher leurs propres solutions.

Un accompagnement budgétaire nécessaire pour les plus fragiles

Le pôle Habitat est chargé de la facturation des loyers auprès des locataires dans l'exercice de sa mission d'intermédiation locative. Les gestionnaires habitat suivent les situations d'impayés avec les colocataires en difficulté et travaillent à des solutions amiables notamment par la mise en place d'échéanciers concertés et viables pour les personnes en difficulté. Plusieurs rendez-vous ont eu lieu pour ces raisons au cours de l'année 2020.



Réécriture du projet Associatif, Cap 2020 – 2024

La réflexion sur le projet associatif de Relais Accueil a été engagée en 2018, à l'initiative du Conseil d'Administration. L'association, son organisation et ses projets évoluant continuellement ces dernières années, il apparaissait nécessaire de réinterroger le projet et ses fondamentaux.

Plusieurs éléments ont motivé ce travail de réflexion :

- Le constat de nouveaux besoins et attentes des publics
- L'engagement du développement d'activités nouvelles
- L'apparition de nouvelles orientations au sein de l'association

Le projet associatif a pour objectif de venir guider l'action et les activités de Relais Accueil pour les années à venir, de structurer son organisation et de favoriser son dynamisme.

C'est ainsi qu'un travail de réflexion a été mené auprès de différentes parties prenantes de l'association pour interroger le socle de valeurs, les principes d'action structurants et les orientations de Relais Accueil. Pour faire de ce projet un outil commun et partagé, une démarche participative a été portée par le Conseil d'Administration et l'équipe salariée. Afin d'inviter toutes les parties prenantes à s'exprimer, plusieurs espaces de discussion ont été organisés, associant les salariés, les bénévoles et les usagers.

Le nouveau projet Associatif 2020-2024 a été validé lors de l'Assemblée Générale de juin 2020.

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

La nouvelle cuisine collective de la résidence, espace et temps partagés

Inaugurée en février 2020 suite à un atelier sur la confection de produit d'entretien naturel, la cuisine collective est devenue un espace convivial, d'échanges et de partages entre résidents.

Le financement des travaux d'un montant de 35.000 € a été rendu possible grâce à la participation de la CAF de Paris, la Mairie de Paris et la Fondation Banque Populaire. L'aménagement, l'ameublement et la décoration se sont faits au travers des propositions, besoins et envies des résidents.

En mettant à disposition des résidents un équipement neuf et de qualité ainsi que du matériel et des produits d'entretien, notre ambition était de rendre cet espace dynamique et convivial, qu'ils se l'approprient pleinement et l'entretiennent avec soin. Pari tenu !

Les Promeneurs du Net, une démarche en ligne pour favoriser les liens avec les jeunes



En 2020, Relais Accueil a rejoint le réseau Promeneur du Net afin d'être mieux outillée pour assurer une présence éducative sur les réseaux sociaux, que ce soit pour répondre aux questions des jeunes, les informer des actualités du FJT et des partenaires ou de les sensibiliser aux risques liés à leur utilisation.

Cet engagement nous a conduit à mener une enquête sur l'usage des réseaux sociaux au sein du FJT. Déjà présents sur Facebook depuis quelques années, l'étude nous a permis de développer de nouveaux médiums de communication (WhatsApp et Snapchat) utilisés pour communiquer avec les résidents de manière plus instantanée et adaptée. Ces réseaux sont parfois privilégiés aux moyens de communications plus classiques :



WhatsApp

Donner des informations rapides

Créer un groupe
Faire réagir



Snapchat

Promouvoir une action collective

Donner des informations rapides
Cibler certains jeunes
Communiquer de manière ludique et visuelle



SMS . Mail

Communication plus formelle

Information plus détaillée
Prise de RDV

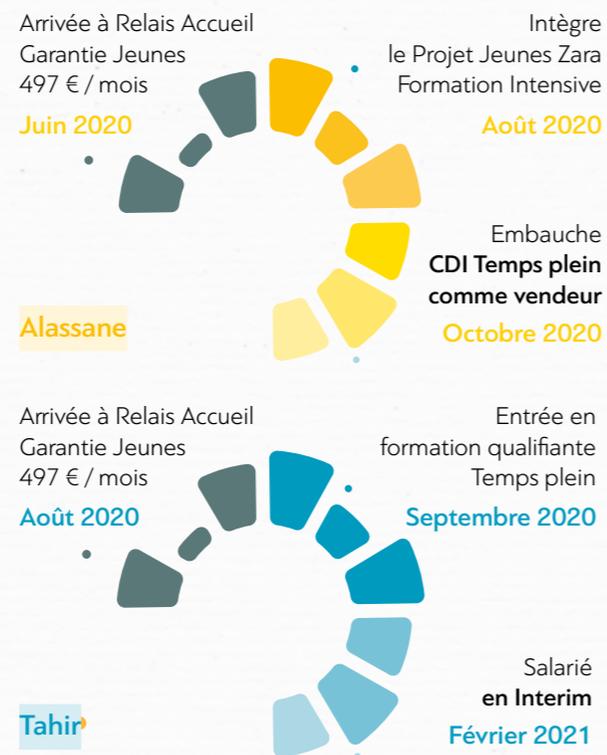
Le dispositif expérimental Inser'Toit : le logement d'abord !

Ce dispositif, porté par le CLLAJ de Paris en lien avec la Mission Locale et la CAF de Paris, a pour ambition de permettre d'accueillir au sein de la résidence des jeunes bénéficiaires de la Garantie Jeunes (497 € par mois), jusque-là exclus de ce type de structure.

En 2020, Relais Accueil a souhaité intégrer cette expérimentation en réservant plusieurs logements à l'accueil de ce public afin de :

- Développer et pérenniser ses partenariats avec le CLLAJ, la Mission Locale et la CAF.
- Accueillir des personnes à faibles ressources, qui ne sont pas encore en situation d'activité.
- Accompagner ces personnes dans leur insertion, en priorisant une situation de logement stabilisée et adaptée.

Les parcours professionnels des 2 jeunes hommes témoignent de la réussite du dispositif



Témoignage de Tahir

« Je m'appelle Tahir, je viens du Tchad. Après un parcours migratoire difficile, je suis arrivé à Angers où j'ai été pris en charge par l'ASE. J'ai passé un peu plus de 3 ans dans un FJT, je travaillais comme jardinier. Puis, j'ai perdu mon travail et je suis venu tenter ma chance à PARIS.

Pendant environ 2 ans j'ai vécu dans la rue, pris en charge par le 115 quelques fois et quand cela était possible financièrement j'allais à l'hôtel. C'était une période difficile. En octobre 2020, j'ai été admis au FJT Relais Accueil grâce à la mission locale qui m'a orienté vers le CLAJJ. J'avais la Garantie Jeunes. Cela m'a permis de recevoir les APL au bout de trois mois. J'ai été très content d'avoir un logement et je m'y suis senti comme chez moi. Actuellement je travaille dans des écoles, toujours en intérim.

Aujourd'hui mes revenus ont augmenté et je me sens beaucoup mieux. Même si le confinement a été très difficile, j'ai beaucoup d'amis au foyer et j'ai moins peur, je suis à l'aise dans mes recherches, je sais ce que je peux faire ou pas. Je souhaite remercier toute l'équipe chaleureusement. »

Témoignage d'Allassane

« Je me présente, je m'appelle Allassane et j'ai 25 ans. Je suis arrivé en France dans le sud-ouest puis je suis venu à Paris espérant trouver une solution mais je me suis retrouvé à la rue et sans emploi. Suite à mon inscription à la Mission Locale, ma conseillère m'a intégré au dispositif Garantie Jeunes, ce qui m'a permis d'avoir une aide financière de 490 euros par mois et d'entamer une formation en logistique. Ma conseillère m'a mis en rapport avec le CLAJJ, suite à des entretiens et ateliers j'ai enfin eu une place au FJT Relais Accueil en juin 2020 pendant le premier confinement. J'ai bénéficié du Projet jeunes ZARA qui consiste à aider les jeunes en grande difficulté tant sur l'emploi que

sur le logement. J'ai signé un contrat en CDI en octobre 2020 et j'occupe un poste d'auxiliaire de vente à Saint Lazare et Créteil. Aujourd'hui, je suis au chômage partiel mais j'ai des économies, je ne suis plus anxieux, même si cette période me pèse un peu. Être entré au foyer a été une très grande joie, j'apprécie l'encadrement, l'équipe toujours à l'écoute, à aider si besoin, prête à répondre à toutes les demandes. Tous mes papiers sont à jour, je me sens motivé, courageux. Je suis fier de mon parcours. Je remercie toutes les personnes qui m'ont soutenu et aidé. »

Un travail engagé pour l'accueil et l'accompagnement des familles monoparentales

Relais Accueil a finalisé en 2020 les travaux pour l'aménagement de 3 logements pour familles monoparentales. Les familles sont arrivées en janvier 2021. En parallèle des travaux, l'équipe s'est mobilisée pour réfléchir collectivement aux modalités d'accueil et d'accompagnement de ce nouveau public pour l'association.



7 partenaires
rencontrés



7 séances de travail
collaboratives



5 salariés
ont participé

Pour définir

Les modalités d'accueil

- Age du parent • 18 à 29 ans
- Age de l'enfant • 0 à 3 ans
- Accueil de mères enceintes et d'enfants en garde alternée
- L'évolution du règlement intérieur
- Lameublement des logements

Les modalités d'accompagnement

- Le partenariat avec la PMI
- L'appui pour les demandes de crèche
- La mise en place de visites à domicile
- La mise en place d'actions collectives dédiées
- L'orientation vers les ressources du territoire



RELAIS COLOC, **UNE DÉMARCHE QUALITÉ ENGAGÉE**

Après une importante phase de développement et de stabilisation du service Relais Coloc, l'équipe a souhaité en 2020 améliorer son fonctionnement et son savoir-faire pour mieux répondre aux besoins des jeunes en insertion. Pour atteindre cet objectif, il a semblé nécessaire de mieux mesurer les besoins, les attentes et les impacts des actions menées sur les bénéficiaires.

Bien que nous recueillions des données statistiques des colocataires à l'entrée et à la sortie du dispositif, nous avons souhaité engager à nouveau une démarche d'évaluation globale des actions et services proposés auprès des locataires ayant quitté Relais Coloc. Le questionnaire a aussi pour objectif de mieux évaluer l'impact de l'offre proposée tant au niveau de l'insertion par le logement que professionnelle.

Le questionnaire qui a été diffusé aux colocataires sortants de janvier à décembre 2020. 103 personnes y ont répondu.

Lorsque les personnes interrogées évoquent les points positifs qu'ils retiennent de leur séjour en colocation, elles sont nombreuses à évoquer le rapport qualité-prix de l'offre de logement proposée par Relais Coloc. Les colocataires estiment que la qualité principale du service est l'accès rapide à un logement confortable et à un prix abordable. La création du dossier de candidature est simple car aucun garant n'est demandé et il n'y a pas de concurrence entre les candidats locataires. Les colocataires sortants estiment que le service Relais Coloc propose une offre qui rompt avec la tension habituelle du marché du logement sur la région parisienne. Il ressort aussi des commentaires la disponibilité de l'équipe ainsi que la convivialité et le lien social qu'offre le séjour en colocation.

Les avis et suggestions des colocataires nous ont permis de définir plusieurs pistes d'amélioration du service Relais Coloc. Les colocataires interrogés souhaitent en priorité une définition claire des responsabilités techniques, plus de moyens et d'implication de l'équipe dans la gestion des conflits entre colocataires, une meilleure gestion des problèmes techniques et une plus grande fluidité dans la communication entre le service Relais Coloc et les usagers.

40 % des sortants interrogés déclarent avoir créé des relations amicales avec leurs colocataires.



30 % estiment avoir vécu des relations conviviales dans leur colocation.

L'entretien du logement et la répartition des tâches ménagères sont les principales sources de conflits au sein des colocations. C'est pour cela, que les interrogés sont nombreux à réclamer une sensibilisation par Relais Coloc dès l'arrivée d'un nouveau colocataire à l'entretien du logement.

A la question « Recommanderiez-vous un logement Relais Accueil à un ami/proche ? », 98 % des personnes interrogées répondent oui. De nombreux colocataires interrogés indiquent avoir déjà recommandé le service Relais Coloc à leur cercle social.



2020, une année traversée par la crise sanitaire

Comme le reste du monde, les locataires de l'association et l'équipe de salariés ont vécu une année 2020 complexe en raison de la crise sanitaire liée à la COVID-19. L'équipe a dû faire face à cette situation inédite pour maintenir l'activité et soutenir les locataires face à cette crise. L'interdiction de déplacement instaurée du 17 mars au 11 mai 2020 a bouleversé les pratiques. Bien que le travail de gestion locative ait quasiment été gelé pendant cette période, les équipes se sont organisées pour travailler à distance et répondre aux besoins et demandes des locataires. Une présence physique a été maintenue au sein de la résidence ainsi qu'une astreinte en cas d'urgence la nuit et le week-end. Les différentes mesures qui ont été prises par le gouvernement à l'issue du premier confinement ont contraint l'équipe de professionnels à s'adapter et à réajuster ses pratiques malgré le contexte pour faciliter la vie de ses locataires tout au long de l'année. Des mesures ont été prises pour réorganiser le travail des équipes et favoriser le travail à distance lorsque cela est possible. Du matériel informatique a été acquis afin de permettre aux salariés de travailler chez eux tout en maintenant le service et les liens avec les locataires.

LES MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET FINANCIERS

Une équipe engagée

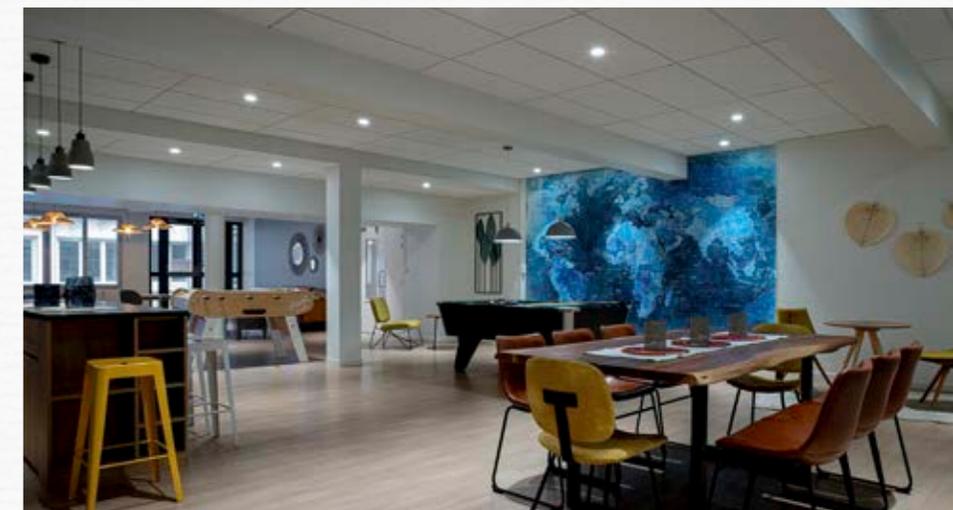
L'équipe de Relais Accueil est composée de 15 salariés (13 ETP) répartis en 3 pôles.

Au cours de l'année, deux stagiaires ont été accueillies par l'équipe. Margot, étudiante en formation de CESF a réalisé un stage de deux mois, en janvier et février 2020. Elle a travaillé sur le collectif, essentiellement sur l'utilisation de la cuisine collective par les résidents.

Sanae a effectué un stage de 4 mois – de juin à septembre – sur des missions d'adjointe de direction.

L'année 2020 a été marquée par le départ temporaire de deux salariées en congé maternité, Anaïs HALTER Animatrice et Elodie MILIN directrice. Anaïs HALTER a été remplacée par Nadia MEKDOUD. Thomas FRASER a pris la direction de l'association en remplacement de la directrice de novembre 2019 jusqu'en septembre 2020.

Arzéla ROUZAUD, assistante sociale a rejoint l'équipe en janvier 2020 suite au départ d'Aurélien TUILLET en décembre 2020 après 7 années passées au service des résidents. Après avoir œuvré pendant plusieurs années pour le développement de Relais Coloc avec un engagement sans faille au service des locataires et des partenaires, Timothée TALLIO et Lorène CORNET sont parties vers de nouvelles aventures. Elles ont été remplacées par Alain PARUTA, gestionnaire habitat qui a pris ses fonctions en juin 2020 et par Claire GONZALEZ, responsable du pôle habitat accueillie en décembre 2020 !



PÔLE DIRECTION

Missions principales

Gestion Administrative, RH et Comptable
Coordination de la vie Associative
Pilotage des activités et des Projets

Equipe

Une directrice
Une assistance de Direction

PÔLE HABITAT

Missions principales

Gestion Relationnelle,
Locative et Technique des locataires
Animation des partenariats

Equipe

Une Responsable du pôle
Deux gestionnaires Habitat
Un coordinateur technique
Un Agent de Maintenance

PÔLE SOCIO-ÉDUCATIF

Missions principales

Accueil, Animation et Accompagnement
Social des résidents du FJT
Animation des partenariats

Equipe

Un Responsable du pôle
Une Assistante Sociale
Une Animatrice
Une assistante de Gestion résidentielle
Quatre Agents d'Accueil et de surveillance

La digitalisation continue

Durant ces dernières années Relais Accueil s'est adaptée à l'évolution des modes de communication et de gestion digitalisés. Après la mise en place d'un outil de gestion RH en ligne, d'outils de gestion des candidatures et des états des lieux entièrement numérisés pour les locataires, Relais Accueil a opté pour un logiciel de traitement dématérialisé des factures afin d'améliorer et d'internaliser la fonction comptable.

La mise en place de nouvelles solutions numériques et l'évolution des outils existants, a permis d'accroître l'efficacité des processus, d'améliorer le suivi des données et donc la gestion de l'activité. La formation et la maîtrise de ces nouveaux outils ont donné aux salariés plus d'autonomie dans la gestion de leurs tâches quotidiennes.

Une réorganisation des ressources humaines en lien avec la gestion technique

L'année 2020 fut l'occasion d'engager une réflexion sur l'évolution et l'organisation de la gestion technique au sein de l'association. En effet, avec un parc constitué de 98 colocations, 55 logements, de 22 bureaux pour 480 locataires, les sollicitations se multiplient.

Nous avons reçu une réponse favorable d'Uniformation pour bénéficier d'un accompagnement de 10 jours mené par le Cabinet AEGIST. Une étude basée sur la définition des besoins et des ambitions est menée afin de trouver un outil adapté dédié à l'amélioration du suivi technique associée à une réflexion pour améliorer les processus et la fluidité dans les échanges avec les locataires.

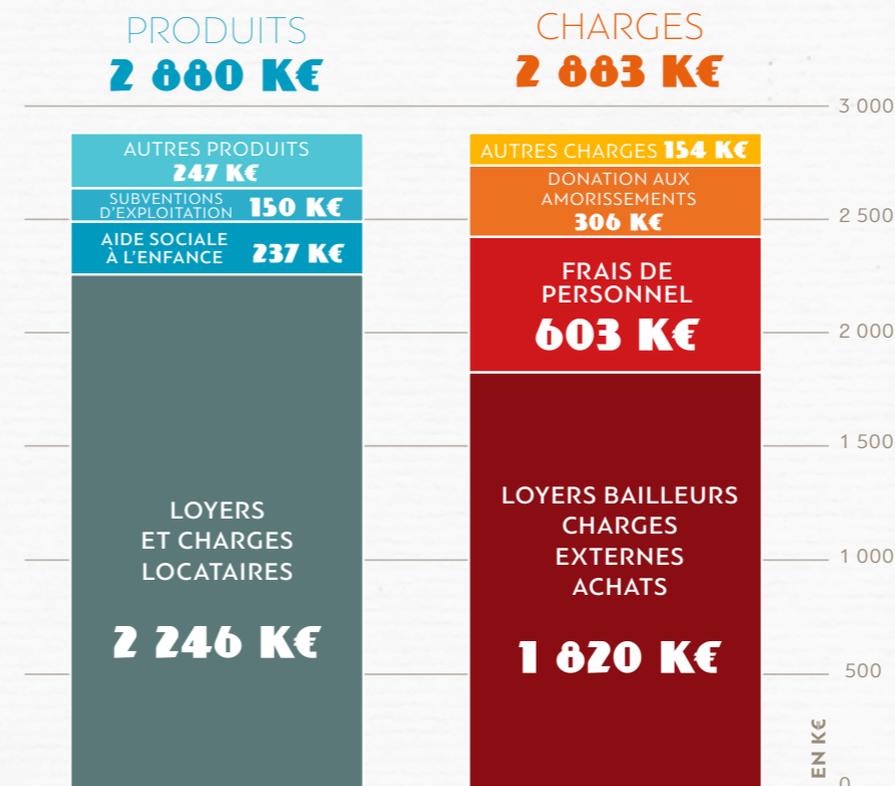
Les réflexions autour des responsabilités de chacun des acteurs sur l'entretien quotidien d'un logement conduiront à améliorer l'autonomie des locataires pendant leur séjour et même tout au long de leur parcours résidentiel.

La RGDP

Sensibles au respect des droits des personnes et au traitement de leurs données, nous avons, malgré une année marquée par la crise, continué en 2020 la démarche de mise en conformité des règles de protection des données. En 2020, les processus internes ont été organisés, les procédures revues et des informations sur les bonnes pratiques ont été mises à disposition des salariés et des locataires. Pour assurer un haut niveau de protection des données personnelles de toute personne, l'équipe de direction veille régulièrement à ce que les actions de mise en conformité soient respectées.

COMPTE DE RÉSULTAT SYNTHÉTIQUE

Résultat 2020 :
Déficit de 3 074 €



PERSPECTIVES : UNE NOUVELLE RÉSIDENCE POUR 2023

Le développement engagé par Relais Accueil sera amené à se poursuivre dans les prochaines années avec l'ouverture d'une seconde résidence Habitat Jeunes en 2023 composée de 75 logements.

Cet établissement accueillera en 2023 90 résidents âgés de 18 à 25 ans, célibataires, couples ou parents solo d'un enfant de moins de 3 ans au cœur du 18^{ème} arrondissement de Paris.

L'association Relais Accueil est engagée avec le bailleur social ELOGIE-SIEMP dans l'élaboration du projet à la fois architectural et financier. L'association a obtenu les agréments nécessaires en 2020 pour que cette nouvelle structure ouvre ses portes.





ASSOCIATION RELAIS ACCUEIL

21 rue des Malmaisons
75013 Paris

www.relais-accueil.fr



crédits photos | Relais Accueil • A. Beltrame • Bayet • E. Borel
graphisme (jò) | www.jo-o.fr