

CRÉATIVITÉ
PRÉVENTION
DIGITALISATION
BIENVEILLANCE
STRUCTURATION
ADAPTABILITÉ
INNOVATION

RAPPORT ANNUEL 2021

RELAIS ACCUEIL



LE MOT DU PRÉSIDENT

2021 : De la diversification durable de l'activité de Relais-Accueil à la mixité des publics accueillis

En 2021, Relais Accueil a accueilli pour la première fois des familles monoparentales. Ce fut l'occasion de démontrer tout l'intérêt de mêler des publics différents et de permettre à ces familles de rompre l'isolement. Déjà l'existence des colocations gérées par le pôle Habitat nous avaient amené à créer des temps conviviaux de rencontres et d'écoute entre les différents publics hébergés par Relais Accueil, quelque soit la nature de ces différences (sociales, étapes séquentielles d'une vie, célibat, problématiques familiales, insertion professionnelle et par le logement...)

Entre les jeunes du FJT, les jeunes majeurs en studios diffus, les familles monoparentales, les colocataires sur Paris et sa proche banlieue, une dynamique apparaît désormais autour de nouveaux enjeux de mixité sociale, tellement importants dans le cadre d'une évolution attendue de la politique du logement en Ile-de-France.

Lieu d'accompagnement social et d'interaction sociale, Relais Accueil est désormais le point de rencontre des solutions collectives au service de la Jeunesse en matière d'hébergement, de logement, d'insertion professionnelle et sociale, mais également d'éducation populaire. Les week-end de partages et de promotion de l'Engagement proposé au public lors de l'assemblée libre des jeunes s'inscrivent dans cette logique.

Gageons que cette voie serve les causes que nous portons et la stratégie sociale qui nous anime au service de l'intérêt général.

Thierry CATELAN
Président de l'association « Relais Accueil »

La Tour Watt, dans laquelle l'association a pris en location des logements dans le 13^e arr.



Visite de chantier par l'équipe Relais Accueil - mai 2021

SOMMAIRE

- ▶ Les temps forts de 2021
- ▶ L'association et son offre de logements
- ▶ **La Résidence Habitat Jeunes**
- ▶ **Relais Coloc** : un logement partagé au service des jeunes actifs
- ▶ **Relais avenir**, au service de l'autonomie
- ▶ **Relais cowork** : un espace pour les jeunes entrepreneurs
- ▶ Une équipe engagée
- ▶ Éléments financiers
- ▶ Perspectives : une nouvelle résidence pour 2023

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

Ouverture de studios diffus pour jeunes majeurs au sein de la Tour Watt

Relais Accueil a souhaité développer son offre de logements individuels et en diffus à destination des jeunes pris en charge par l'Aide sociale à l'enfance, leur offrant ainsi plus d'autonomie et d'indépendance tout en mettant en œuvre un accompagnement social renforcé et des visites à domicile régulières.

Il s'agit de créer pour ces jeunes aux parcours complexes, un véritable tremplin pour leur prise d'autonomie !

En 2021, en lien avec le bailleur ICF, 3 nouveaux studios meublés, situés à 15mn à pied du siège de l'association ont été mis à disposition des jeunes.

Mai 2021

> Visite de chantier de réhabilitation de la Tour Wattv en équipe

Juin 2021 > Rédaction du projet

Juillet 2021

> Conception d'une plaquette de communication à destination de nos partenaires

Août à octobre 2021 > Traitement ciblé des candidatures

Décembre 2021

> Prise en location des logements et arrivée des premiers jeunes

” Je suis Karimatou, j'ai intégré l'association Relais Accueil en décembre 2021 et un logement de la Tour Watt grâce au contrat jeune majeur que j'ai avec l'ASE. Je vis dans un studio très bien aménagé et confortable, je m'y sens vraiment comme chez moi. J'ai été très bien accueillie dès mon arrivée par toute l'équipe qui est disponible et particulièrement ma référente qui m'accompagne au quotidien dans toutes mes démarches. ”

L'accueil de familles monoparentales, la concrétisation d'un projet de longue date

Depuis plusieurs années, l'équipe de Relais Accueil prépare l'arrivée des familles monoparentales au sein de la résidence. Entre travaux d'extension, conception du projet et rencontres avec les partenaires, l'investissement fut important !

En janvier 2021, les 3 premières familles monoparentales sont enfin arrivées !

L'équipe a été très attentive à leur accueil au sein de la résidence pour favoriser l'intégration au contact d'autres jeunes, et pour leur permettre de rompre l'isolement.

Au cours de l'année, les familles se sont totalement intégrées à la vie de la résidence, n'hésitant pas à participer très régulièrement aux actions collectives proposées. Elles ont noué des relations d'amitié avec de nombreux résidents et des relations de confiance avec l'ensemble de l'équipe, apportant par la même occasion un vent de fraîcheur au sein de la résidence.

Focus sur les profils des 4 familles monoparentales accueillies en 2021 :

- 4 mères âgées entre 25 et 30 ans
- 4 enfants âgés entre 1 et 3 ans
- 3 des 4 mères étaient en formation au moment de leur admission et ont signé un CDI au cours de leur séjour en augmentant leurs revenus mensuels
- Des places en crèche attribuées à chaque enfant à proximité du lieu de travail
- Une sortie en logement autonome social
- Une situation d'impayés de loyer qui a pu se solutionner grâce à un plan d'apurement

” Je trouve que le Foyer est super et je m'y sens bien. Toute l'équipe est à l'écoute et aide à trouver des solutions. On a la chance de pouvoir participer à des activités collectives, et quand on n'a pas beaucoup de moyens, ça nous permet aussi de nous réunir et de connaître les personnes qui vivent dans le foyer. ”

*Témoignage d'Amandine,
résidente et mère de Keyron, âgé de 2 ans.*



L'Assemblée Libre des Jeunes : favoriser l'expression et l'engagement citoyen

En 2021, Relais Accueil s'est joint à nouveau à l'association Résoquartier, pour organiser un week-end dans la Nièvre dans la perspective d'ouvrir un espace de rencontre et de parole entre jeunes issus du territoire du 13e arrondissement de Paris. C'est ainsi que **13 résidents du FJT et des colocations Relais Avenir ont pu y participer les 22, 23 et 24 octobre 2021** à cet évènement riche en partages et réflexions autour de thématiques liées aux violences faites aux femmes, à la précarité ou encore à l'insertion des jeunes dans l'emploi.

A l'issue de ce week-end, deux participantes ont souhaité continuer à réfléchir concrètement à des actions à mettre en œuvre. C'est ainsi que Résoquartier a pu soutenir l'idée de la mise en place d'une Assemblée Libre des Femmes qui prendra forme en 2022.



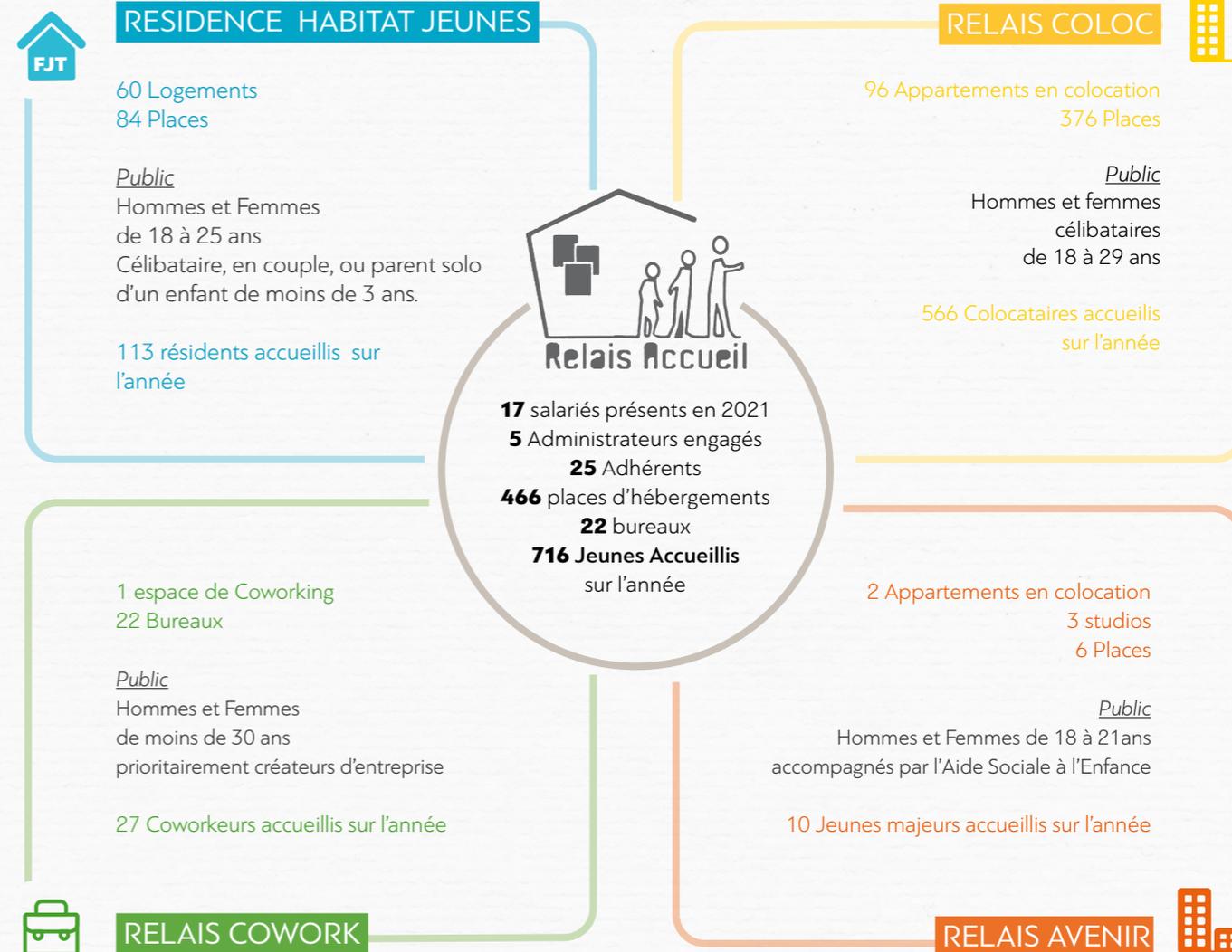
L'ASSOCIATION ET SON OFFRE DE LOGEMENTS

Depuis plus de 58 ans, l'association Relais Accueil propose des solutions d'accueil, de logement et d'accompagnement à des jeunes âgés de 18 à 29 ans. Cherchant à s'adapter aux évolutions des situations de jeunesse, l'association propose désormais une offre de services diversifiée visant à favoriser l'autonomie et la réussite des projets des jeunes accueillis.

C'est ainsi que nous proposons 4 services :

-  **Une résidence pour jeunes actifs**
60 logements, 84 places
-  **Relais Coloc**
96 logements pouvant accueillir 376 colocataires
-  **Relais Avenir**
5 appartements (studios ou en colocation) pouvant accueillir 9 jeunes majeurs orientés par les services de l'Aide Sociale à l'Enfance.
-  **Relais Cowork**
22 postes de travail dédiés à de jeunes créateurs d'entreprises dans un espace de coworking.

RÉPARTITION DE L'OFFRE SUR LE TERRITOIRE



LES RÉSIDENTS ACCUEILIS EN 2021

109 jeunes
Accueillis sur la période



et 4 enfants
de moins de 3 ans




50 % d'hommes 50 % de femmes

Durée moyenne de séjour

stable
1 an et 4 mois

Âge à l'entrée en 2020

18- 21 ans
40 %

22-23 ans
37 %

24-25 ans
13 %

26-30 ans
10 %

36% des personnes
ont un niveau scolaire
équivalent ou inférieur au Bac

92% vivaient
en Ile de France

avant leur arrivée au sein
de la résidence

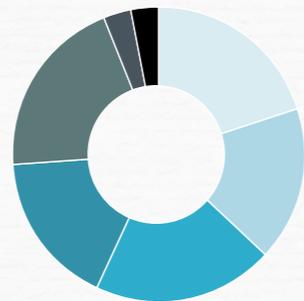
LA RÉSIDENCE HABITAT JEUNES

LE PUBLIC ACCUEILLI

Au cours de l'année 2021, 109 résidents et 4 enfants de moins de 3 ans ont été accueillis. La durée moyenne de séjour reste stable, elle est d'un an et 4 mois.

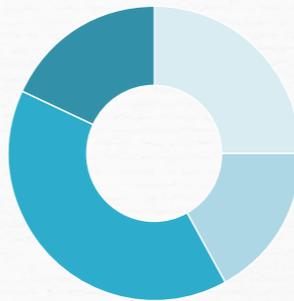
Nous sommes toujours confrontés à une forte demande, plus de 900 personnes ont déposé une demande sur notre site et nous n'avons pu répondre favorablement qu'à 1% d'entre elles. La majorité des jeunes accueillis sur la résidence ont été orientés par des réservataires (SIAO, Mairie de Paris ou Action Logement) ou des partenaires (CHRS, ASE...). De ce fait, nous accueillons principalement des jeunes vivant déjà sur le territoire parisien. 92 % des personnes accueillies sur l'année vivaient avant leur arrivée en Ile-de-France. De plus, les jeunes orientés sur la résidence par les réservataires ont connu des parcours de vie complexes puisque 37% d'entre eux étaient avant leur arrivée pris en charge par les services de l'aide sociale à l'enfance ou par un centre d'hébergement.

Nous tenons à maintenir une mixité au sein de la résidence, qu'elle soit en terme d'âge, de sexe ou de niveau de qualification. Les personnes accueillies sont relativement jeunes puisque 40% d'entre elles avaient moins de 22 ans lors de leur entrée. Seules 36% des personnes accueillies sur l'année ont un niveau scolaire supérieur au Baccalauréat.



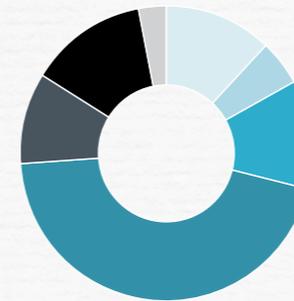
Denier logement utilisé avant l'entrée

Logement temporaire (FJT, résidence sociale)	20 %
Aide sociale à l'enfance	17 %
Centre d'hébergement d'urgence ou de réinsertion sociale	20 %
Chez le ou les parents	17 %
Chez un tiers (ami, famille)	20 %
Logement autonome	3 %
Sans logement	3 %



Montant des ressources à l'entrée

Moins de 460€	25 %
de 461 € à 765 €	17 %
de 766 € à 1065 €	40 %
+ de 1065 €	18 %



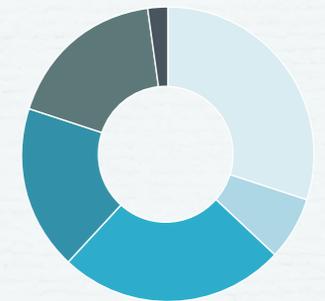
Statut professionnel à l'entrée

CDI	12 %
CDD	5 %
Demandeur d'emploi	12 %
Contrat Apprentissage ou professionnalisation	45 %
Etudiant	10 %
Scolaire	13 %
Stagiaire	3 %



Raisons du choix du FJT

Orienté par un tiers institutionnel (ASE, CHRS, travailleur social)	35 %
Car moins cher	12 %
Car pratique et peu de formalités	15 %
Pas d'autres solutions de logement	30 %
Hhabiter là où vivent d'autres jeunes	8 %

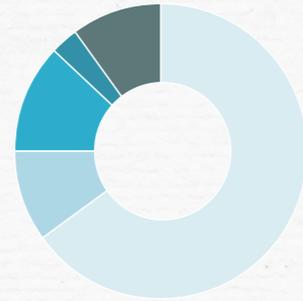


Niveau scolaire

Primaire et collège	30 %
CAP, BEP	7 %
Niveau secondaire, (2 ^{nde} /1 ^{ère})	25 %
Bac	18 %
Bac + 2 (IUT, BTS)	18 %
Bac + 3 (et +)	2 %

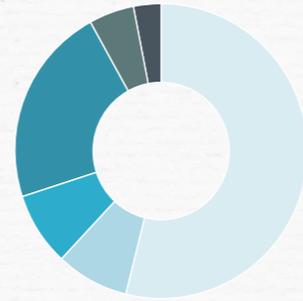


LA RÉSIDENCE HABITAT JEUNE



Raisons du départ du FJT

Habiter un logement autonome	65 %
Baisse des ressources	10 %
Fin de contrat Résidence	12 %
Fin du contrat de travail	3 %
Nouveau lieu de travail	10 %



Logement à la sortie

Logement de transition (FJT, Résidence sociale)	54 %
Chez le ou les parents	8 %
Chez un tiers (amis, famille)	8 %
Logement autonome	22 %
Autre institution	5 %
Sous location	3 %

L'ACCOMPAGNEMENT, UN LEVIER VERS L'INSERTION

L'année 2021 marquée encore par la crise sanitaire, a vu le travail d'accompagnement social évoluer et se tourner en particulier vers les questions liées à la santé mentale, au logement et à l'emploi.

L'équipe propose toute l'année des rendez-vous aux jeunes afin de les accompagner au mieux dans leur parcours. Les bureaux du personnel socio-éducatif sont situés à l'accueil de la résidence. L'équipe est présente jour et nuit tous les jours de l'année. L'ensemble du personnel est présenté aux résidents qui identifient dès leur arrivée les fonctions de chacun.

1045 rendez-vous individuels ont été réalisés en 2021.

L'équipe a porté une attention particulière aux situations les plus fragiles pour accompagner individuellement les résidents autour de la gestion administrative, budgétaire, l'accès et le maintien des droits, l'accès à l'emploi, la recherche d'un nouveau logement temporaire ou pérenne...

► La mise en place de permanences d'accueil et d'écoute

Après avoir pu observer un besoin d'écoute prégnant, en lien notamment avec la crise sanitaire et les bouleversements individuels et collectifs qu'elle a engendrés, l'équipe a souhaité mettre en place des permanences mensuelles d'accueil et d'écoute au sein du Foyer Jeunes Travailleurs. Pour ce faire, elle a pu rencontrer un psychologue exerçant au sein du cabinet associatif.

Le partenariat, signé pour une durée de six mois, a permis la mise en place de ces permanences à partir de mai 2021, réalisées par M. Walter RIBOUR, au sein des locaux du FJT. Celles-ci se sont tenues tous les mardis en soirée. L'équipe a souhaité garantir aux résidents un accès rapide et confidentiel vers un espace d'écoute, permettant de désacraliser à la fois le rôle de thérapeute et le suivi psychologique.

Ces permanences ont pu permettre au thérapeute de recevoir et d'accompagner 10 résidents de manière ponctuelle ou régulière. De même, ce partenariat a permis une mise en lien informelle avec l'ensemble des résidents grâce à la visibilité donnée au thérapeute sur des temps d'accueil individuels et collectifs.

► Un soutien renforcé autour des questions liées au logement

L'accès au logement, à l'issue du passage en FJT, est omniprésent dans le parcours résidentiel des résidents. En effet, avoir des revenus modestes, une situation professionnelle instable ou précaire sont autant d'éléments qui freinent l'accès à un logement pérenne.

L'équipe a pu constater une demande plus forte des résidents pour être soutenus et accompagnés sur cette thématique. La réforme des Aides Personnalisées au Logement (APL) en janvier 2021 a été d'ailleurs une porte d'entrée pour aborder les questions relatives au logement. En effet, de nombreux résidents ont pu rencontrer une baisse significative de leur APL, engendrant interrogations et inquiétudes quant à leur situation.

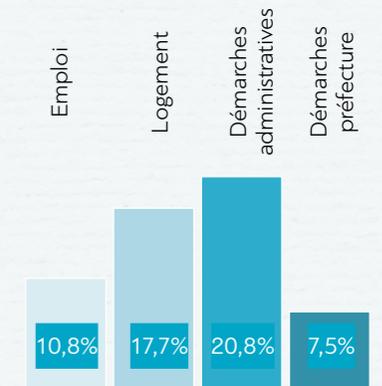
L'ambition de l'association est d'accompagner les résidents à réfléchir et à se projeter vers un ailleurs tout au long de leur séjour afin de sécuriser leur parcours locatif malgré un contexte de plus en plus complexe sur le territoire francilien.

En 2021, 20 résidents ont pu intégrer un nouveau logement temporaire à l'issue de leur passage au sein du FJT (résidences sociales et étudiantes, FJT, Louez Solidaire). 8 résidents ont pu intégrer un logement autonome.



Les 4 thématiques les plus abordées en entretien

(nombre d'entretiens menés : 1045)



PERMANENCE d'écoute et de soutien psychologique

les mardis de 17h30 à 19h30

WALTER RIBOUR, psychologue



Walter Ribour rejoint l'équipe de Relais Accueil. Venez le rencontrer **Mardi 21 avril** à l'accueil à partir de 17h30

LA RÉSIDENCE HABITAT JEUNE

► Un accompagnement vers l'emploi au plus près des résidents

Partant du constat que certains jeunes, bien qu'inscrits à la Mission Locale, ont des difficultés à se déplacer et à investir cet accompagnement, l'équipe de Relais Accueil a souhaité faire intervenir 2 conseillères emploi de la Mission Locale du 13ème arrondissement, directement au sein du FJT.

Ces permanences ont été pensées comme un espace « hors les murs » permettant davantage de proximité et de souplesse dans l'accompagnement vers l'emploi.

Mises en place depuis le mois de Juin 2021, ces permanences mensuelles ont permis l'information, l'orientation et l'accompagnement ponctuel ou régulier d'une vingtaine de résidents ainsi qu'une connaissance plus fine par les résidents de l'accompagnement proposé par la Mission Locale de Paris.



MISSION
LOCALE
DE PARIS

LUNDI 21 MARS

de 17h30 à 19h30 à l'accueil

FORMATION
ORIENTATION
ALTERNANCE
EMPLOI

PERMANENCE DE
LA MISSION
LOCALE

Assitan Camara sera présente au FJT pour vous rencontrer et vous recevoir en rendez-vous



LES ACTIONS COLLECTIVES POUR FAIRE VIVRE LA MIXITÉ

L'association a également pour mission 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.

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.

Les actions collectives prennent différentes formes, elles peuvent se dérouler au sein des espaces collectifs de la résidence comme à l'extérieur. Dans cette volonté d'ouverture sur le territoire, l'équipe fait régulièrement appel à des partenaires. Les thématiques abordées sont variées, elles peuvent être axées sur le numérique, l'emploi, l'ouverture des droits, l'accès au logement... Des actions de convivialité et des rencontres sportives sont également proposées.

Cette année, par exemple, une avocate membre du Barreau Solidarité de Paris, est intervenue au FJT pour informer et répondre aux questions des résidents sur le droit au séjour.

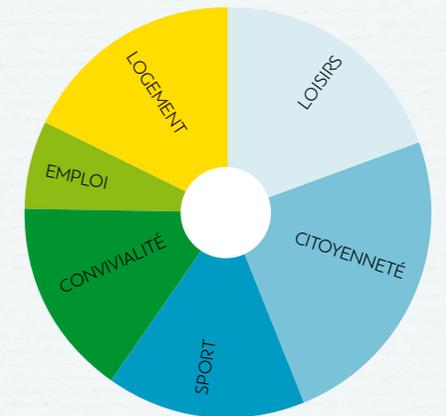
En 2021, 44 actions collectives ont été proposées aux résidents, principalement sur des temps en soirée.

De nouvelles élections de représentants du conseil de la vie sociale ont été organisées le 27 mai 2021. 51% des résidents ont participé et 4 résidents ont été élus.

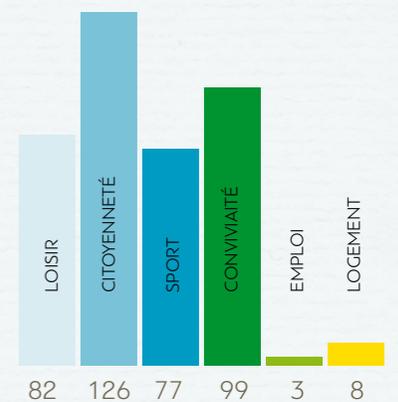


Taux de participation
51 %
4 résident.e.s
elu.e.s

Election du CVS
le 27 mai 2021



Thèmes des
44 actions collectives



Nombre de participants
par type d'activité

► Focus sur les maraudes :
des actions pour créer du lien social et de la solidarité
dans le 13ème arrondissement

A l'initiative de notre partenaire Résoquartier, l'association a proposé aux résidents du FJT de participer à une action de solidarité à partir de mars 2021, le «Food truck solidaire».

Une fois par mois, les résidents ont été invités à préparer des repas dans la cuisine collective du FJT et à participer aux maraudes dans le quartier afin d'apporter un repas chaud et de lutter contre l'isolement en tissant un lien social avec les personnes installées dans la rue. Au cours de l'année, 25 résidents ont participé à cette action.

Suite à cela, un groupe de résidents a participé à un appel à projet de l'URHAJ « le labo d'innovation », qui a récompensé leur projet « Bien-être pour tou.te.s » et leur a versé la somme de 2000 euros pour sa réalisation. Plus de 50 personnes vivant à la rue ont ainsi pu recevoir des kits d'hygiène contenant des produits de première nécessité ainsi que des sacs de couchage.

► La mise en œuvre du droit
à l'hébergement au sein du FJT

En 2021, le CVS a consulté l'ensemble des résidents sur leurs conditions de vie au FJT via un questionnaire. De nombreux résidents ont fait part de leur souhait d'héberger des proches, ce que le règlement intérieur ne permettait pas jusqu'ici.

L'équipe et le CVS ont alors engagé un travail participatif avec différentes étapes de réflexion et de co-construction avec les résidents, avec l'ambition de proposer un droit à l'hébergement adapté à leurs besoins tout en veillant à la sécurité et la tranquillité de la résidence ainsi qu'à l'équilibre financier de l'association :

- En novembre 2021 : une réunion de consultation sur le droit d'hébergement, co-présentée par la Présidente du CVS, réunissant le CVS, des salariés, un membre du conseil d'administration et une trentaine de résidents.
- En janvier 2022 : un groupe de travail réunissant le CVS, des salariés et 5 résidents pour finaliser les propositions et encadrer ce droit à l'hébergement.

Il est important pour l'association de donner la parole aux résidents et de leur permettre d'être acteur de leur vie au sein du FJT et au-delà. Ce projet, présenté par un résident, sera voté lors d'un conseil d'administration en mars 2022.

Calendrier pour la mise en œuvre du droit à l'hébergement



► La nécessité de repenser l'Accueil pour développer
sa potentialité

L'équipe a fait le constat que la configuration du bureau d'accueil de la résidence FJT ne permettait pas toujours d'optimiser ses missions d'accueil, d'information et d'orientation auprès des résidents.

L'association a donc souhaité engager des travaux de rénovation de cet espace. Nous avons sollicité des subventions d'investissement auprès de la CAF de Paris, de la Mairie de Paris et de la Fondation Banque Populaire qui nous ont été accordées. Ce projet a été pensé avec les résidents via un questionnaire et la participation d'une résidente au groupe de travail.

Les travaux permettront l'installation d'un bureau pour recevoir des résidents à l'intérieur de l'accueil, mais également l'installation d'une large ouverture vitrée afin de donner plus d'ouverture et de visibilité aux professionnels, d'un comptoir pour apporter plus de convivialité, de meubles de rangement pour optimiser son espace et d'une décoration plus chaleureuse.



Réunion de consultation co-animée par la Présidente du CVS



LES COLOCATAIRES ACCUEILLIS EN 2021

566 jeunes
Accueillis sur la période

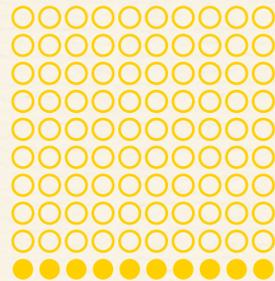


196 nouveaux jeunes actifs



46 % d'hommes
54 % de femmes

1220 candidatures,



nous avons répondu favorablement à **11%** des demandeurs

RELAIS COLOC

LE PUBLIC ACCUEILLI

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.

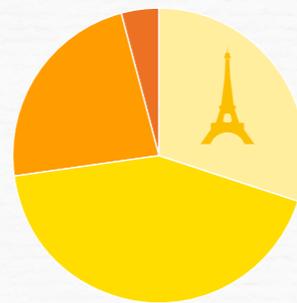
Ils signent un contrat de sous-location individuel, sans clause de solidarité, pour une durée maximale de 3 ans. Aucun garant n'est demandé, ni de frais de dossier. Des critères de ressources ont été fixés pour favoriser l'accès aux colocations des jeunes les plus précaires.

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

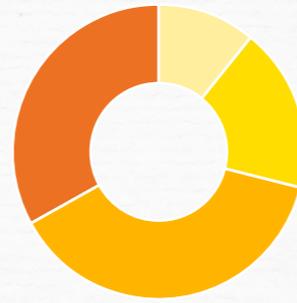
En 2021, nous avons reçu et étudié 1220 candidatures, nous avons répondu favorablement à 11% des demandeurs.

566 colocataires ont été accueillis sur l'année. Il s'agit du **plus grand nombre de jeunes accompagnés depuis l'ouverture du service en 2013**. 196 nouveaux jeunes actifs ont pu accéder à un logement en colocation sur l'année.



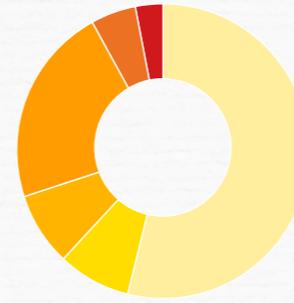
Origine résidentielle

Paris	30 %
Ile de France (Hors Paris)	43 %
Autre régions	23 %
Autre Pays	4 %



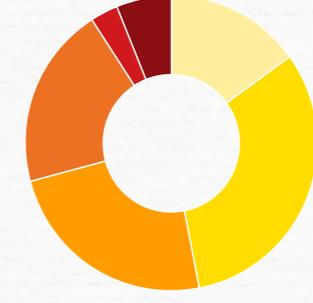
Âge

18-21 ans	11 %
22-23 ans	18 %
24-25 ans	38 %
26-30 ans	33 %



Logement à la sortie

Logement de transition(FJT, résidences sociale)	30 %
Chez le ou les parents	1 %
Chez un tiers (amis, famille)	10 %
Logement autonome	54 %
Autre institution	5 %
Sous location	3 %



Dernier logement utilisé avant l'entrée Coloc'

Logement temporaire(FJT, résidence sociale)	15 %
Chez le ou les parents	32 %
Chez un tiers (amis, famille)	24 %
Logement autonome	20 %
Logement très précaire ou sans logement	3 %
Sous location	6 %



RELAIS COLOC



RELAIS COLOC VU PAR SES OCCUPANTS

une étape clé dans la construction d'un parcours

Nous avons proposé aux colocataires volontaires de témoigner sur leur expérience au sein des colocations.

” Pour moi qui suis entré à Relais Accueil il y a de cela 8 mois (en juin 2021), cette association d'accession aux logements a été une chance. Avoir un logement convenable en colocation sur Paris est de plus en plus coûteux et le pouvoir d'achat chez les jeunes de moins en moins important. Relais Accueil, de par ses conditions d'entrée et son suivi de ses logements et locataires est une perche tendue pour les jeunes en tremplin dans leur vie ayant besoin d'un endroit décent où vivre tout en gardant un lien social.”

Colocataire, Paris 20ème

” Relais accueil a été pour moi plus qu'une solution d'habitation temporaire, cela m'a permis de concrétiser mes projets professionnels. Étant étudiant étranger, je ne disposais pas forcément de solutions ni de situation des plus favorables à trouver un logement afin de me consacrer à mes objectifs professionnels. Ces derniers n'auront probablement pas pu être réalisés sans les facilités fournies par l'association. Aussi, et surtout, cela m'a permis de créer des relations fortes qui s'inscrivent dans le temps en ayant vécu avec de belles personnes. Ces personnes, je ne les aurai sûrement jamais rencontrées sans l'association, aujourd'hui, elles font partie de la famille. Relais accueil m'a apporté bien plus qu'un logement, mais des moments inoubliables.”

Colocataire, Paris 14ème

” Je perçois Relais Accueil comme une association qui a pour but d'aider les jeunes actifs à trouver un logement. Je venais de rentrer après 6 années à l'étranger, je n'avais encore jamais travaillé en France. Mon statut de travail était intermittent du spectacle, ce qui est véritablement une barrière pour trouver un logement à Paris, ville où la tension locative est bien réelle. J'ai eu beaucoup de chance, car grâce à Relais Accueil j'ai pu très rapidement trouver un logement décent à moins de 30 minutes de mon travail qui répondait parfaitement à mes attentes.”

Colocataire, Paris 19ème

” L'association Relais Accueil nous permet d'obtenir des logements et une qualité de vie que nous ne pourrions espérer au vu de nos revenus. Une association qui est proche, disponible et à l'écoute de ses locataires.”

Colocataire, Paris 11ème

L'ACCOMPAGNEMENT

Tout au long de l'année, l'équipe accompagne les colocataires. Elle met tout en œuvre pour répondre de manière adaptée aux différentes problématiques rencontrées.

Trois missions principales ont été menées :

- L'accompagnement autour de la gestion budgétaire
- La médiation en cas de conflit entre colocataires ou avec le voisinage
- La gestion technique adaptée aux besoins : du simple conseil à la réalisation effective de la maintenance

► Le traitement des impayés

Dans le cadre de notre mission d'intermédiation locative, les gestionnaires Habitat réalisent et suivent la facturation des loyers auprès de l'ensemble des colocataires. Lorsqu'un impayé survient, l'équipe prévient sans délai le colocataire concerné, afin que ce dernier n'accumule pas de retard en constituant une dette locative. L'idée est de prévenir une dégradation de la situation le plus rapidement possible, en mettant en place un échéancier concerté et adapté à la situation personnelle du jeune. L'équipe respecte au mieux le budget du colocataire, aucune durée ni montant pour les échéanciers ne sont imposés pour permettre au locataire de régulariser sereinement sa situation.

Durant l'année 2021, une trentaine d'échéanciers ont été réalisés entre Relais Accueil et des colocataires connaissant des difficultés budgétaires.

Au-delà des échéanciers, et dans un souci de prévention, Relais Coloc s'adapte de plus en plus à l'activité des jeunes accueillis en proposant des dates de prélèvements différenciées. En 2021, nous proposons désormais aux colocataires de choisir entre 4 dates mensuelles possibles, pour répondre au mieux aux besoins de chacun.



RELAIS COLOC

► Une mission de médiation les conflits entre colocataires ou de voisinage

Parfois, des conflits interviennent au sein des colocations, entre les colocataires ou bien avec le voisinage. L'équipe du service Relais Coloc est alors amenée à intervenir en tant que médiateur, neutre, au sein des colocations ou entre les colocataires et leurs voisins.

Ces médiations sont alors l'occasion pour le pôle Habitat de Relais Accueil d'accompagner les différents protagonistes dans le rétablissement, ou l'établissement de la bonne entente, du dialogue et souvent, de nouvelles règles de vie concertées permettant et favorisant le vivre ensemble.

Avec le voisinage, l'idée est souvent de rompre avec certaines craintes que peuvent avoir des voisins vis-à-vis de notre mission et des profils des jeunes que nous accueillons. Les bailleurs sont souvent les lanceurs d'alerte de ces problématiques, et interviennent parfois en collaboration de notre action.

En 2021, l'équipe est intervenue sur 25 situations conflictuelles. Pour 18 d'entre elles, elle a engagé des échanges téléphoniques ou rencontres individuelles avec les locataires concernés. L'équipe a initié 7 médiations regroupant l'ensemble des protagonistes (tous les colocataires, voisins, bailleur ou gardien...).

► Information et orientation l'accès aux droits et au logement

L'équipe assure une mission d'information et d'orientation des colocataires qui se retrouvent en difficulté financière et qui ne font pas appel à tous les droits auxquels ils pourraient prétendre. Pour les colocataires qui arrivent au terme des 3 ans de séjour, l'équipe leur rappelle l'échéance au moins 6 mois en amont. Elle les informe sur les dispositifs existants d'accès au logement et oriente les personnes qui le demandent vers les partenaires adaptés.

► La gestion technique : au cœur des priorités

Face à la multiplication des demandes d'interventions techniques des locataires, l'équipe a souhaité travailler sur cette question pour améliorer sa gestion et la qualité des réponses apportées aux locataires.

Depuis mai 2021, après avoir formulé les besoins, dressé un cahier des charges et contacté plusieurs prestataires, l'équipe a choisi de s'engager avec un nouveau logiciel permettant de centraliser les demandes d'interventions techniques des locataires. Il s'agit de TOTEIM, une solution proposée par IMMOPAD, outil déjà utilisé pour la réalisation des états des lieux.



Les colocataires peuvent ainsi directement déclarer des incidents techniques sur un portail dédié et suivre les différentes étapes mises en place jusqu'à la résolution. Cela permet une meilleure centralisation et gestion des demandes, une facilité d'accès à l'information pour l'équipe comme pour les colocataires et donc une meilleure communication globale.

L'outil a été adapté à notre activité par les développeurs tout au long de l'année 2021, l'équipe de Relais Accueil a suivi son développement lors de réunions bimensuelles, apportant les recommandations et propositions d'évolutions adaptées aux besoins.

QUELQUES CHIFFRES SUR LA QUESTION TECHNIQUE



255 incidents ont été déclarés sur l'année 2021



43% des incidents sont liés à la plomberie (évier bouché, fuite d'eau...)



40% des incidents sont liés à l'électroménager ou au mobilier



17% des incidents concernent des sujets divers (électricité, serrurerie, maçonnerie, nuisibles...)



75 interventions ont été réalisées sur l'année par notre agent de maintenance, Gilles BENITO, qui se déplace toute l'année au sein des logements.

Nous faisons également appel à des prestataires (peintre, plombier, serrurier...).

Pour les interventions suite à des pannes de l'électroménager, **nous engageons une démarche efficace, économique et écologique** et tentons au maximum de réparer les appareils avec l'aide de prestataires engagés.



RELAIS COLOC. UNE DÉMARCHÉ QUALITÉ ENGAGÉE

UNE RECHERCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Nous nous plaçons dans une démarche d'amélioration continue. Nous avons continué le travail engagé en 2020, qui consiste à recueillir les « retours d'expériences » des colocataires sortis. L'idée est de recenser les avis et perceptions des locataires sur le service pour identifier les pistes d'amélioration et prioriser les axes de travail. 30% des colocataires partis en 2021 ont répondu à l'enquête.

Concernant le profil des personnes interrogées :

Il y a 59 % de femmes et 89 % de colocs qui ont plus de 25 ans parmi les personnes interrogées. 46 % des répondants ont effectué un séjour de plus de 2 ans dans une colocation et ont intégré une colocation de 4 personnes ou plus.

Sur l'ensemble des personnes ayant répondu au questionnaire

93% se disent très satisfaites ou satisfaites du service proposé par Relais coloc.

Si de nombreux retours très positifs sont constatés sur différents sujets tels que **le prix des logements, leur localisation, la disponibilité de l'équipe** ou encore **le processus de candidature**, plusieurs colocataires sont force de proposition concernant les axes à améliorer.

Ainsi, la question de la **gestion technique** reste en 2021 un vrai enjeu :

le mobilier installé dans les colocations lors des ouvertures s'use et des remplacements sont à prévoir. La généralisation de l'outil de gestion technique TOTEIM va permettre de mieux cibler les besoins, de planifier et prioriser les dépenses. L'équipe accompagne les colocataires à l'utilisation de cet outil.

La question de la **gestion des conflits** est également récurrente dans les retours aux questionnaires :

73 % des conflits rencontrés sont en lien avec la répartition des tâches ménagères dans les colocations

et **42 % sont en lien avec les nuisances sonores** au sein d'un même logement. Malgré les interventions de l'équipe au sein de 18 logements en 2021 et la formation d'une salariée réalisée en 2021 sur cette problématique spécifique, les réponses apportées par Relais Accueil en cas de conflit ne semblent pas toujours satisfaire les colocataires.



En effet, le plus souvent une exclusion de la personne considérée comme responsable du conflit est demandée par les occupants, ce qui d'un point de vue légal n'est pas possible et n'est pas la vocation de l'association.

Pour davantage prévenir les sources de discorde plutôt que d'intervenir lorsque le conflit est déjà bien installé, nous avons la volonté d'engager des actions plus concrètes de prévention. C'est tout l'objet du **Projet Mieux habiter et vivre ensemble**, qui sera déployé en 2022.

LE PROJET MIEUX HABITER ET VIVRE ENSEMBLE

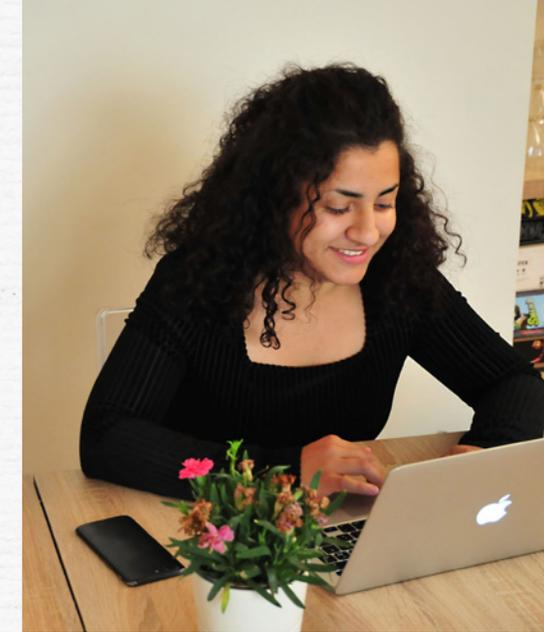
Au-delà des missions d'hébergement, Relais Accueil souhaite davantage appuyer son action autour d'un projet axé sur l'amélioration des conditions de vie des locataires mais également sur la promotion du vivre ensemble.

En 2021, **l'équipe a répondu à des appels à projet et a obtenu un cofinancement** de la CAF de Paris et de la Fondation de France pour mener son projet « Mieux Habiter et Vivre Ensemble » qui sera déployé dès 2022.

Ce projet tend à apporter une réponse aux différentes problématiques rencontrées sur le terrain par les équipes ou rapportées par les partenaires, les locataires, les gardiens ou les voisins, liées à l'appropriation du logement et au vivre ensemble. Nous souhaitons également promouvoir le vivre ensemble pour favoriser l'épanouissement et l'insertion des jeunes locataires. Nous entendons dans le vivre ensemble la promotion de valeurs humanistes et de la mixité, la prévention des conflits, la sensibilisation à la citoyenneté et le renforcement du pouvoir d'agir.

Ce projet, à travers la mise en œuvre de ces actions, vise également à favoriser l'expression, le collectif et l'esprit de solidarité et de citoyenneté. Nous souhaitons atteindre trois objectifs principaux :

- **Promouvoir un habitat éco-responsable**
- **Améliorer les conditions de vie par l'entretien de son logement**
- **Favoriser la participation et le vivre ensemble** au sein des habitats partagés





RELAIS AVENIR AU SERVICE DE L'AUTONOMIE

Ce service propose **9 places en studio diffus ou en colocation au sein de 5 logements** situés à quelques minutes de la résidence à destination de jeunes en Contrat Jeune Majeur avec l'Aide sociale à l'enfance.



NOTRE IDÉE

Proposer à des jeunes majeurs d'expérimenter la vie en semi-autonomie, en studio ou en colocation tout en bénéficiant d'un accompagnement social renforcé par l'équipe éducative.

Ce mode de vie offre davantage d'indépendance et d'autonomie tout en permettant aux résidents d'accéder aux temps de convivialité et de partage proposés au sein du FJT. La vie en colocation demande également des capacités d'adaptation à l'autre, ce qui constitue un riche apprentissage.

NOS ACTIONS

L'accompagnement individuel global et pluridisciplinaire répond aux besoins éducatifs, sociaux et administratifs des jeunes accueillis. Un étayage dans la gestion de la vie quotidienne prend en compte les spécificités du mode d'habitat par le biais de visites à domicile et d'actions adaptées pour soutenir et renforcer l'autonomie des jeunes.



RELAIS COWORK UN ESPACE POUR LES JEUNES ENTREPRENEURS

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.
- Un logement en colocation, grâce à un accès privilégié à Relais Coloc.

Le contexte sanitaire en 2020 a grandement fragilisé la gestion de l'espace de coworking, où 9 départs avaient été enregistrés juste après le dé-confinement. En 2021, la situation au regard du COVID et son impact sur la création et le développement des entreprises s'est également fait sentir. Les couvre-feux successifs et l'incertitude économique qui en ont résulté ont eu un effet négatif sur la demande pour notre espace.

Nous sommes quand même parvenus à accueillir 9 nouveaux coworkers sur cette année et donc à rattraper la vague de départ post confinement. Notre taux d'occupation s'élève à 74% pour 2021.

Au départ prévu pour les moins de 30 ans, la réalité des demandes nous a poussé à élargir l'accès de l'espace aux personnes plus âgées. En revanche la mission sociale n'a pas été travestie : il s'agit d'offrir un espace dédié aux entrepreneurs ayant peu de ressources au démarrage de leur activité, via la location d'un espace de travail fixe à 199€ par mois toutes charges comprises.

Par ailleurs, il s'agit également de favoriser le lien social, la majorité de nos coworkers ayant débuté leur activité de chez eux à l'origine mais ont finalement décidé d'investir l'espace pour rompre l'isolement et échanger avec d'autres entrepreneurs.



Taux d'occupation
74 %



Loyer mensuel
199 € CC



Coin détente
+ Salle de réunion



UNE ÉQUIPE ENGAGÉE



Pour mener à bien ce projet, l'association dispose d'une **équipe dynamique et qualifiée de 15 personnes qui assure une présence 365 jours par an**. L'équipe pluridisciplinaire assure le bon fonctionnement des activités toute la semaine, jour et nuit.

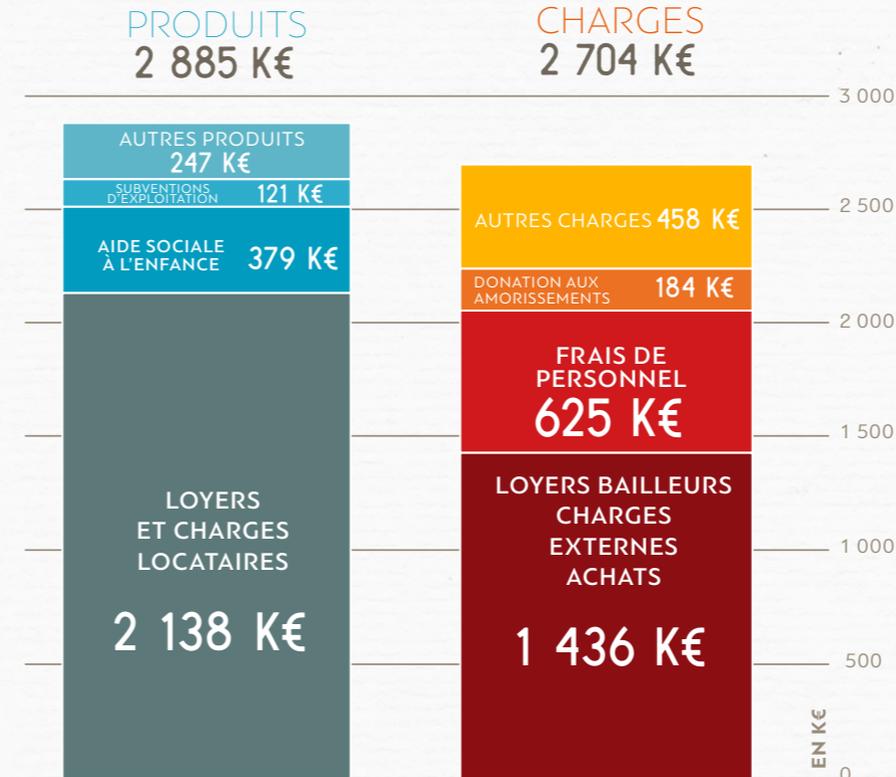
Elle est organisée en 3 pôles :

ADMINISTRATIF, HABITAT ET SOCIO-ÉDUCATIF

Une astreinte est assurée par les cadres la nuit et le week-end et permet d'intervenir en cas d'urgence ou de nécessité pour tout problème (accident, problème technique grave, etc.).

En 2021, suite au départ de Nadia MEKDOUD, agent d'accueil du week-end, nous avons accueilli Maud DESGURSE qui la replace. Etudiante en formation d'assistante de service social, Maud assure l'accueil de la résidence FJT les week-end.

COMPTE DE RÉSULTAT SYNTHÉTIQUE



Après un changement de cabinet comptable, le plan comptable a été retravaillé et une nouvelle répartition analytique a été mise en place. Un commissaire aux comptes a par ailleurs été nommé.

Le résultat de l'année 2021, fortement positif, est essentiellement dû à **un résultat exceptionnel de 115 661 €** correspondant notamment à des reprises de provisions, solde de comptes, avoirs à recevoir...

Le résultat d'exploitation s'élève quant à lui à 65 916 €.

En 2022, nous souhaitons poursuivre le travail d'amélioration mis en place pour le suivi des données et la gestion de l'activité.

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
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

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.

En 2023, cet établissement accueillera 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.



A woman with long dark hair in a braid, wearing a dark patterned top, is shown in profile looking out a window. The background is a bright, modern building with large windows and a white facade. The lighting is warm, suggesting late afternoon or early morning.

ASSOCIATION RELAIS ACCUEIL
21 rue des Malmaisons
75013 Paris

www.relais-accueil.fr

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