

RELAIS ACCUEIL

RAPPORT ANNUEL 2022

- Créativité
- Collectif
- Digitalisation
- Bienveillance
- Structuration
- Adaptabilité
- Innovation



Relais Accueil

LE MOT DU PRÉSIDENT

2022

Les challenges de Relais-Accueil - Taille critique de la fonction FJT

En 2022, **Relais Accueil** a fait le choix et s'est organisé pour tenir le challenge de développer sa fonction **Foyer de jeunes travailleurs** dès le premier semestre 2023.

En effet, les engagements pris dans le passé auprès du bailleur Elogie Siemp nous obligent à prendre toute la mesure de l'ouverture d'un nouveau FJT de 75 logements et 90 lits au départ au 1er mars et finalement au 1er juin 2023 dans le 18^e arrondissement de Paris.

Ces challenges nous ont contraint à veiller à la continuité des fonctions de direction comme à celles de responsables de pôle. Si la qualité de vie au travail et en famille est désormais une exigence combinée des salariés, elle complique la fonction *Ressources humaines*, afin d'éviter toute rupture qualitative dans les recrutements (cadres, hiérarchies intermédiaires, travailleurs sociaux en autonomie...).

Relais-Accueil est une belle institution, mais le « ron-ron » n'est pas notre credo : il faut savoir se structurer pour durer et tenir nos objectifs ambitieux de développement.

Pour autant, ces exigences ne doivent pas remettre en cause nos valeurs et les raisons d'être de notre projet associatif au service de la Jeunesse.

Thierry CATELAN

Président de l'association **Relais Accueil**



La rénovation de l'Accueil



L'assemblée libre des jeunes du mois d'octobre 2022

SOMMAIRE

- ▶ Les temps forts de 2022
- ▶ **Relais Accueil** : l'offre de logements
- ▶ **L'équipe de Relais Accueil**
- ▶ **La Résidence Habitat Jeunes**
- ▶ **Relais Avenir** : appartements partagés et studios pour jeunes majeurs
- ▶ **Relais Cowork**
- ▶ **Relais Coloc'**
- ▶ Compte de résultats synthétique
- ▶ **Cap sur 2023** : l'ouverture de notre nouvelle résidence FJT

UNE ÉQUIPE ENGAGÉE



RESIDENCE HABITAT JEUNES

60 Logements
84 Places

Public

Hommes et Femmes
de 18 à 25 ans
Célibataire, en couple, ou parent solo
d'un enfant de moins de 3 ans.

109 résidents accueillis sur
l'année

RELAIS COLOC



98 Appartements en colocation
382 Places

Public

Hommes et femmes
célibataires
de 18 à 29 ans

548 Colocataires accueillis
sur l'année



En 2022,
plusieurs changements importants ont eu lieu au sein de l'équipe de Relais
Accueil.

DÉPARTS

Elodie Milin, directrice, a quitté l'association en juin
Arzela Rouzaud, assistante sociale, a quitté Relais Accueil en mai.
Claire Gonzales, responsable du pôle habitat est partie en avril.

ARRIVÉES

Thomas Fraser a pris ses fonctions de directeur en mai.
Nathalie Carrette est arrivée en avril en tant que responsable du pôle habitat.
Aurélie Tuillet occupe le poste d'assistante sociale depuis le mois de mai.
Rachid El Kalai est arrivé en juillet en tant qu'animateur (en formation DEJEPS)

Par ailleurs, **Anais Halter**, animatrice socioéducative, est depuis septembre 2022
à mi-temps au sein du pôle socio-éducatif. Son autre mi-temps est désormais
consacré au pôle habitat en tant que chargée de projet (projet *Mieux habiter pour
mieux vivre ensemble*).

p. 28



16 salariés présents en 2022
5 Administrateurs engagés
25 Adhérents
478 places d'hébergements
22 bureaux
704 Jeunes Accueillis
sur l'année

1 espace de Coworking
22 Bureaux

Public

Hommes et Femmes
de moins de 30 ans
prioritairement créateurs d'entreprise

31 Coworkeurs accueillis sur l'année

2 Appartements en colocation
6 studios individuels
12 Places

Public

Hommes et Femmes de 18 à 21 ans
accompagnés par l'Aide Sociale à l'Enfance

16 Jeunes majeurs accueillis sur l'année

RELAIS AVENIR



RELAIS COWORK

PÔLE DIRECTION ADMINISTRATION

Missions principales
Gestion administrative, RH et comptable
Coordination de la vie associative
Pilotage des activités et des projets

Équipe

Un directeur
Une assistance de Direction

PÔLE HABITAT

Missions principales
Gestion relationnelle,
locative et technique des locataires
Animation des partenariats

Équipe

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

Équipe

Un responsable du pôle
Une assistante sociale
Une animatrice (mi-temps)
Un animateur
Une assistante de Gestion résidentielle
Quatre agents d'accueil et de surveillance

109 jeunes
ont séjourné
dans notre FJT en 2022



56 hommes



53 femmes

> **Équilibre**
dans la mixité de genre



56 % sont âgés entre
18 et 21 ans

> La population accueillie est
majoritairement constituée de la
tranche d'âge la plus jeune

87 % viennent d'Ile-de-
France

> Une très large majorité
de Franciliens



En 2022,
la durée moyenne des séjours
est de 556 jours,
soit environ 1 an et demi.

Pour cette année encore, la durée
moyenne est bien en-dessous des 2 ans
grâce au travail d'accompagnement de
l'équipe et aux démarches effectuées par
les résidents tout au long de leur séjour.



LA RÉSIDENCE HABITAT JEUNES

PROFILS DES RÉSIDENTS ACCUEILLIS EN 2022

Une volonté d'accueillir des jeunes issus de parcours difficiles dont la situation socio-économique n'est pas encore consolidée à l'entrée dans notre FJT.

 48 % des résidents ont un **niveau scolaire inférieur au Baccalauréat**

 50 % des résidents ont des **revenus inférieurs à 1000 €**

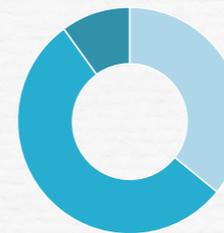
 Seulement 14 % sont **en CDI à temps plein**

 52 % sont dans une **situation professionnelle plus précaire** (CDI temps partiel, CDD, étudiant, stagiaire, chômeurs)

 34 % sont **en apprentissage**

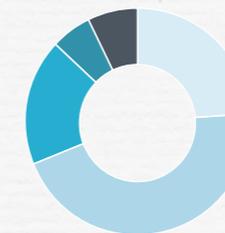
 43 % viennent d'un **hébergement très précaire** (ASE, hôtel, foyer, CHRS, sans logement et accueil d'urgence)

► Malgré des situations fragiles à l'admission, la présence de toute l'équipe au quotidien (accueil de jour et de nuit, accompagnement social, action collectives) semble porter ses fruits avec des situations qui évoluent positivement tout au long du séjour jusqu'à la sortie de notre FJT.



Situation de logement à la sortie

Logement autonome (social ou privé)	36 %
Logement temporaire (FTJ, Résidence sociale, Louez Solidaire)	54 %
Hébergement précaire (CHRS, CHU, hébergement famille, amis)	10 %



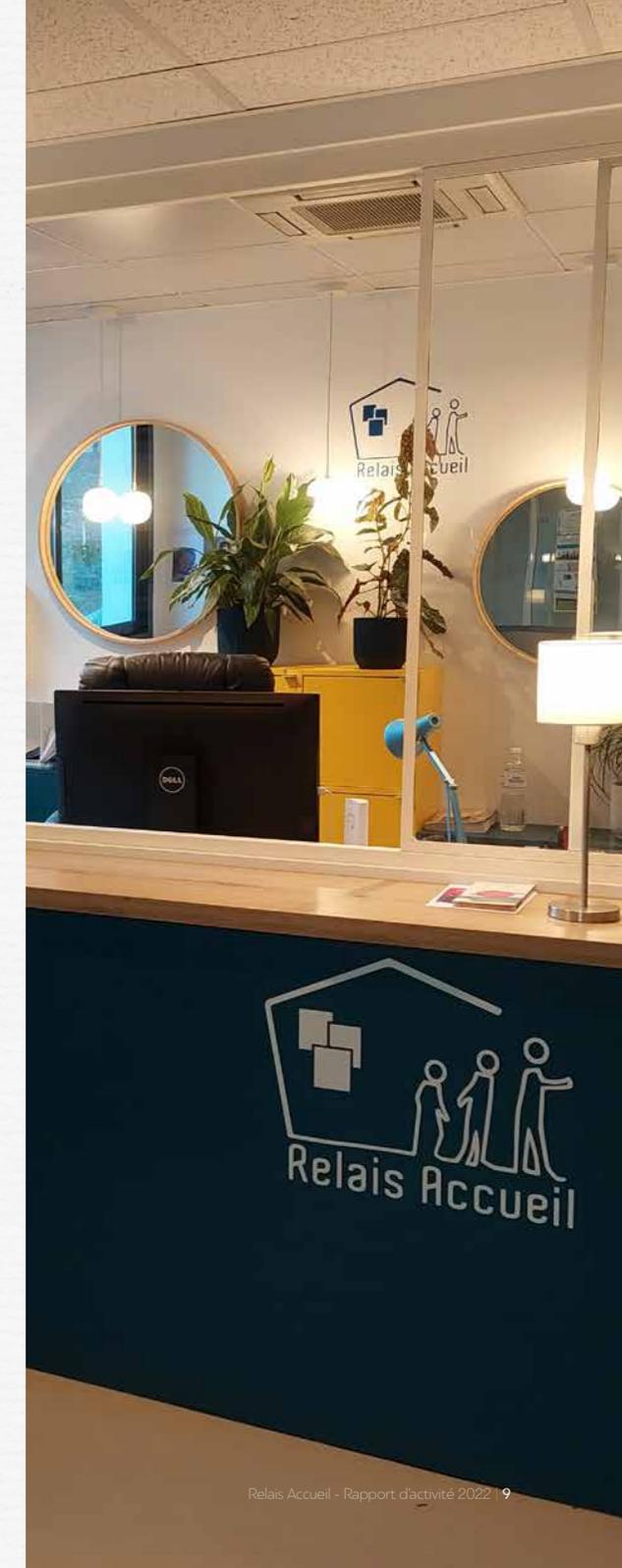
Statut socioprofessionnel à la sortie

CDD	24%
CDI	45 %
Alternance	18 %
Chômage	6 %
Étudiant	7 %

► Le séjour au FJT est donc propice à la consolidation des situations socioprofessionnelles (contrat de travail moins précaire et montant des revenus qui augmente) et représente souvent un tremplin permettant d'accéder à un logement plus stable.



La présence de l'équipe et sa réactivité en cas de difficultés, notamment financières, **permettent également de garder un niveau d'impayés locatifs très bas** : en 2022, Relais Accueil a été contraint de déclencher seulement 2 fois la Garantie Visale pour une dette locative.



LE RENOUVELLEMENT DU PROJET SOCIO-ÉDUCATIF 2023 – 2026



► Un groupe de travail



► 6 salariés ► 4 rencontres



► 40 résidents consultés
► Participation d'un partenaire CLLAJ de Paris



LA MISE EN PLACE DU DROIT À L'HÉBERGEMENT



Le 22 avril 2022, suite à l'accord du Conseil d'Administration, le droit à l'hébergement a été mis en place au sein de la résidence. Ce droit a été travaillé par le biais de différentes concertations incluant salariés, membre du CA et résidents.

**mars
mars-avril
22 avril** Signature du CA du changement du règlement intérieur
Avenant au règlement intérieur
Mise en œuvre du droit à l'hébergement.

« Je me suis sentie écoutée du fait qu'on ait fait appel à nous pour participer à mettre en place le droit d'hébergement à la résidence (...). C'est un grand pas, heureusement qu'on nous a accordé ce droit-là. En plus, c'est adapté, 10 jours par mois, c'est parfait et le fait que ce soit gratuit, on se sent vraiment chez nous.

Témoignage de C.

Depuis sa mise en œuvre, en 2022, 47 résidents ont pu héberger des tiers tout en respectant les modalités définies ensemble. L'implication des résidents dans l'élaboration de ce droit a permis de proposer de nouvelles règles de fonctionnement adaptées à leurs besoins tout en assurant la tranquillité de la résidence. »

LE RENOUVELLEMENT DU PROJET SOCIO-ÉDUCATIF 2023 – 2026

En 2022, dans le cadre du renouvellement de son agrément avec la Caisse d'Allocations Familiales de Paris, l'équipe a travaillé sur la rédaction du nouveau projet socio-éducatif 2023 – 2026.

Entre janvier et juin, un groupe de travail a été créé et s'est réuni à 4 reprises. Composé de 6 salariés de Relais Accueil, membres des Pôle socio-éducatif et Habitat, le groupe de travail avait pour mission de réfléchir collectivement aux actions socio-éducatives à mettre en place pour répondre aux besoins des résidents.

La réflexion a été enrichie par l'apport des résidents qui ont été largement consultés grâce à un questionnaire auquel près de 40 personnes ont répondu.

Enfin, ce projet a pu bénéficier de l'aide précieuse du CLLAJ de Paris qui a participé à la séance dédiée à l'axe Logement.

Cette démarche participative avait donc pour ambition de comprendre les enjeux actuels en croisant les regards de l'équipe salariée et des résidents, de réaffirmer les valeurs portées par Relais Accueil et de se projeter sur les actions socio-éducatives qui seront au cœur de notre projet pour les 4 prochaines années. Le projet a été validé en Commission d'Action Sociale par la CAF de Paris à la fin de l'année.

L'ASSEMBLÉE LIBRE DES JEUNES : UN WEEK-END CENTRÉ SUR LA CITOYENNETÉ



L'association Relais Accueil a participé comme chaque année à l'Assemblée Libre des Jeunes qui s'est déroulée le week-end du 7, 8 et 9 octobre dans un château de la Nièvre et qui a rassemblé 23 participants.

Organisée par l'association partenaire Résoquartier et en collaboration avec l'association APF, ce week-end a pour but de réunir des jeunes du 13^{ème} arrondissement venant de tout milieu afin qu'ils puissent s'exprimer librement sur leurs rêves et colères. Suite aux différents temps de travail du week-end, les jeunes ont pu formuler des pistes d'actions à mettre en place sur le territoire (environnement et développement durable, violences policières et discriminations, harcèlement scolaire), pour lesquelles un accompagnement de l'association Résoquartier est proposé par la suite.

En 2022, Relais Accueil est parvenu à mobiliser également des colocataires de notre service Relais Coloc pour la première fois. Ce sont donc 3 résidents du FJT et 4 colocs qui sont partis dans le cadre de l'ALJ.

« J'ai participé à l'assemblée libre des jeunes. Sans trop savoir à quoi m'attendre. Lors de ce week end en campagne, j'ai pu rencontrer d'autres jeunes, d'horizons différents du mien. Ce qui était intéressant c'était de pouvoir créer une synergie entre nous et discuter de nos peurs, nos colères et nos joies et de se mettre tous ensemble pour créer des actions militantes. D'autant plus que ça n'aurait pas été des personnes que j'aurais rencontré dans la vie de tous les jours. J'ai également pu découvrir les histoires de chacun et que la jeunesse aujourd'hui a un profond désir d'engagement et de changement. Malheureusement nos voix ne sont pas toujours entendues et beaucoup trop sous estimées. Pour la première fois, nous étions entendus ! Ça redonne foi en l'humanité de voir qu'ensemble on pouvait porter des messages aussi forts ! »

Témoignage de Quentin,
colocataire de notre service Relais Coloc et participant à l'ALJ 2022

« Ce week-end dans ce château a été pour moi une bouffée d'oxygène. J'ai été très bien accueilli et j'ai tout de suite trouvé ma place, ce qui a facilité mon intégration. J'ai trouvé ça sympa de pouvoir m'exprimer sur mes rêves et mes colères et d'avoir fait de nouvelles connaissances durant ce court séjour. »

Témoignage de Hamed Kane,
jeune résident du FJT.



► PARTICIPATION

3 RÉSIDENTS
4 COLOCS
2 PROFESSIONNELS



« Le week-end, je réalise une permanence d'accueil. J'ai pour mission de maintenir le lien avec les résidents du foyer, ce qui permet de lutter contre l'isolement social. Je veille aussi à ce que les résidents respectent le cadre du foyer, afin de pouvoir conserver une certaine harmonie dans celui-ci.

Je travaille en lien avec l'équipe pluridisciplinaire de la semaine, ce qui permet de proposer un accompagnement global aux résidents, mais surtout de ne pas rompre le travail qui peut être mené avec les résidents. Cette mission est portée en lien avec le Pôle socio-éducatif de semaine, l'agent d'accueil n'est donc jamais seul à porter ces situations complexes et travaille étroitement avec l'équipe de la semaine.

Mon travail permet également de lutter contre le risque d'exclusion sociale et de favoriser l'intégration des nouveaux résidents. L'espace d'accueil permet d'offrir un endroit ressources où les résidents peuvent s'orienter pour y trouver un soutien dans certaines démarches administratives. Ainsi, cette présence leur apporte un soutien, un repère et une présence qui vise à favoriser leur intégration mais aussi à tendre vers un accompagnement global. »

Témoignage d'Eva, agent d'accueil de week-end au FJT

LE RÉAMÉNAGEMENT DE L'ACCUEIL : UN PROJET PORTÉ PAR L'ÉQUIPE ET LES RÉSIDENTS



Suite au réaménagement de la salle collective en 2019 et de la cuisine en 2020 et dans le but de **poursuivre une amélioration de nos services aux résidents**, une réflexion sur l'espace d'accueil a été engagée en 2021. L'objectif était de faire évoluer ce lieu pour ne pas le limiter à un simple lieu de passage car **il est un point stratégique pour orienter, informer, encourager l'expression des résidents et favoriser leurs liens avec les salariés**. Quelle que soit l'heure du jour ou de la nuit, les résidents peuvent trouver une oreille attentive et un interlocuteur pour répondre à leurs questions. Cette mission de lien et d'écoute implique de pouvoir les accueillir dans de bonnes conditions.

Un groupe de travail réunissant des salariés ainsi que des résidents a été mis en place, afin de réfléchir collectivement aux aménagements à y réaliser pour garantir une réelle qualité d'accueil des jeunes accompagnés. **Les résidents ont également été consultés par le biais d'un questionnaire.**

LES DÉFAUTS DE L'ANCIEN ESPACE ACCUEIL SELON LES RÉSIDENTS

MANQUE...

... d'ouverture, de visibilité

45 %

... de décoration, de couleurs

38 %

... d'espace, encombrement

17 %

LES OBJECTIFS SUIVANTS ONT ÉTÉ DÉFINIS

- ▶ Rendre l'accueil PLUS VISIBLE ET PLUS OUVERT
- ▶ Permettre de recevoir un résident au sein de l'accueil si nécessaire et pour plus de CONFIDENTIALITÉ
- ▶ Installer de nouveaux espaces de RANGEMENT adaptés
- ▶ Rendre l'espace plus ACCUEILLANT

Les travaux ont débuté le 17 février 2022

grâce à l'obtention des subventions accordées par la **CAF de Paris, la Mairie de Paris et la Fondation Banque populaire.**

Ils ont duré un mois.

« Le réaménagement de l'espace d'accueil est un vrai succès avec un design moderne ce qui rend l'espace beaucoup plus chaleureux et convivial. On a donc plus facilement envie d'échanger avec les membres de l'équipe de Relais Accueil. »

Témoignage de C
locataire du FJT Relais Accueil

« L'accueil c'est ce qu'on voit en premier quand on entre dans la résidence. Le fait qu'il y ait toujours quelqu'un à l'accueil est à la fois rassurant mais aussi parfois contraignant car on a l'impression d'être contrôlés. Pour moi, c'est avant tout un lieu d'échange et d'écoute. J'aime parler avec Lilla et Monique qui sont là quand on en a besoin et cet espace de parole est agréable surtout dans une grande ville comme Paris où on se sent parfois seul. Il faudrait que l'accueil soit plus chaleureux afin de pouvoir favoriser les échanges. »

Témoignage de C
locataire du FJT Relais accueil ayant participé à l'élaboration du projet de réaménagement de l'accueil et à sa réalisation.

L'espace d'accueil avant et après les travaux



Le bureau d'accueil avant et après les travaux



● **L'accompagnement individuel** a pour vocation de SOUTENIR LES JEUNES accueillis dans leur PARCOURS D'INSERTION tout au long de leur séjour au FJT, afin de favoriser leur accès à l'autonomie. Il concerne les différents domaines de la vie quotidienne.

Au cours de l'année 2022, l'accompagnement individuel a été réalisé par l'ensemble des membres du pôle socio-éducatif composé par un responsable, un binôme d'intervenants socio-éducatif, une assistante sociale et une assistante de gestion résidentielle.

Face à la complexité des situations rencontrées, la complémentarité des approches et des compétences propres des différents professionnels est une plus-value dans l'accompagnement proposé. Dans cet esprit, le Pôle socio-éducatif va toujours chercher à adapter au mieux les suivis mis en place selon les besoins des jeunes tout en les impliquant, dans le but de les rendre acteurs de leur accompagnement.

**L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL
COMME LEVIER VERS L'ACCÈS À L'AUTONOMIE**

« Je suis arrivé au FJT Relais Accueil il y a maintenant deux ans et demi. C'était la toute première fois que je vivais seul et cela m'angoissait beaucoup. Je n'avais alors pas de lycée et aucune idée de ce que je souhaitais faire plus tard. Ma référente m'a aidé à mieux définir mon projet et encouragé dans mes choix. Aujourd'hui j'ai eu mon bac et je fais des études en BTS assistant manager en alternance avec un travail que j'adore. D'ici deux mois, ma prise en charge avec l'ASE va prendre fin car j'aurai 21 ans et je devrai quitter le foyer. Ce n'est plus une angoisse pour moi grâce à toute l'équipe de Relais Accueil. Je me sens grandi et pour cela je les remercie ! »

Témoignage de A.
20 ans, pris en charge par l'Aide sociale à l'enfance dans le cadre d'un contrat jeune majeur

« Je vis au FJT Relais Accueil depuis le mois d'Août 2022. C'est un endroit très accueillant et l'équipe est très attentive et à l'écoute des jeunes. Les professionnels répondent vite aux attentes et à nos besoins. Moi-même j'ai pu bénéficier d'un accompagnement qui se poursuit et qui m'a beaucoup aidé à résoudre des difficultés qui ne me permettaient plus de payer mon loyer. Je sais que je ne suis pas seul et que je peux frapper à la porte de l'assistante sociale si j'ai besoin ou aller voir n'importe qui dans l'équipe pour me soutenir. Ici on prend le temps de m'écouter et les professionnels sont disponibles pour nous et ça fait la différence. De plus la résidence est propre, calme et on s'y sent en sécurité. »

Témoignage de K.
24 ans, locataire du FJT

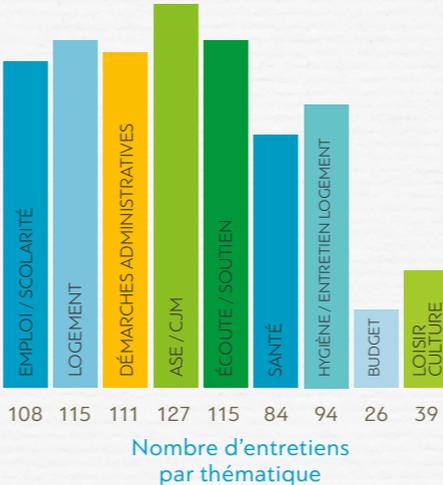
Il peut s'agir d'un accompagnement très ponctuel ou plus durable selon les problématiques rencontrées et il peut prendre diverses formes : de manière très formelle à travers des rendez-vous individualisés ou lors d'échanges plus informels au sein du FJT (à l'accueil par exemple).

De plus, si cela semble nécessaire, le professionnel en charge du suivi peut accompagner un jeune vers une structure extérieure. En effet, le partenariat a un rôle essentiel dans l'accompagnement des résidents, que ce soit pour une meilleure coordination dans les suivis des jeunes ou afin d'orienter au mieux selon les besoins.

639 RENDEZ-VOUS ONT ÉTÉ RÉALISÉS

- PARMI EUX...
- 363 ... concernaient des jeunes pris en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance
 - 227 ... des locataires du FJT
 - 49 ... des familles monoparentales

LES THÉMATIQUES ABORDÉES LORS DES RENDEZ-VOUS



25 jeunes majeurs pris en charge par l'Aide sociale à l'enfance sont accueillis à Relais Accueil (dont 12 au sein du FJT et 13 au service Relais Avenir) et ils représentent une part importante des jeunes accompagnés.

L'équipe se rend disponible pour les jeunes avec notamment des horaires de travail en continu (en journée et en soirée), adaptés à leur réalité. Une part importante des rendez-vous, ainsi que des temps d'échanges informels, vise à leur apporter une écoute et un soutien face à leurs difficultés et à les encourager dans leurs projets.

Face à la complexité de certaines démarches administratives mais aussi du fait de la dématérialisation de plus en plus fréquente, l'équipe est très sollicitée sur cette thématique (accès aux droit, démarches de régularisation, déclarations de revenus, demandes de logement social, rédaction de courriers, etc.).

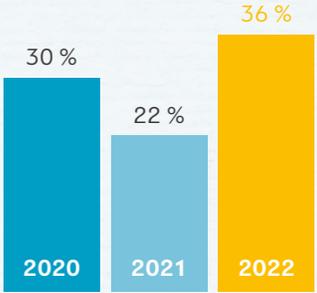
Nous travaillons en lien étroit avec les partenaires emploi tels que la Mission locale mais aussi d'autres structures (coaching emploi, parrainage, etc.) qui interviennent dans ce domaine afin de soutenir au mieux les jeunes dans leurs recherches d'emploi qui s'avèrent parfois complexes. Il nous arrive également d'être en lien avec leurs centres de formation afin de soutenir les jeunes dans leur parcours de formation.

Enfin, la santé, la gestion du budget et le soutien dans l'entretien des logements sont des axes d'accompagnement moins développés auprès de nos résidents. En effet cela touche à des aspects plus intimes de leur quotidien qu'ils ont parfois du mal à aborder et qui sont bien souvent perçus comme moins prioritaires par les jeunes face à des questions d'insertion professionnelle ou d'accès au logement.

L'accès au logement est un axe d'accompagnement majeur car il représente un enjeu fort pour les résidents dès leur arrivée et tout au long de leur séjour. Il s'agit de leur donner des outils pour faciliter leur recherche de logement et pour s'informer au mieux sur les différentes aides et dispositifs auxquels ils peuvent prétendre.

De plus l'accès au logement pérenne (dans le parc privé et social) est souvent plus complexe pour le public accueilli en FJT et nous souhaitons développer au mieux notre accompagnement dans cette perspective.

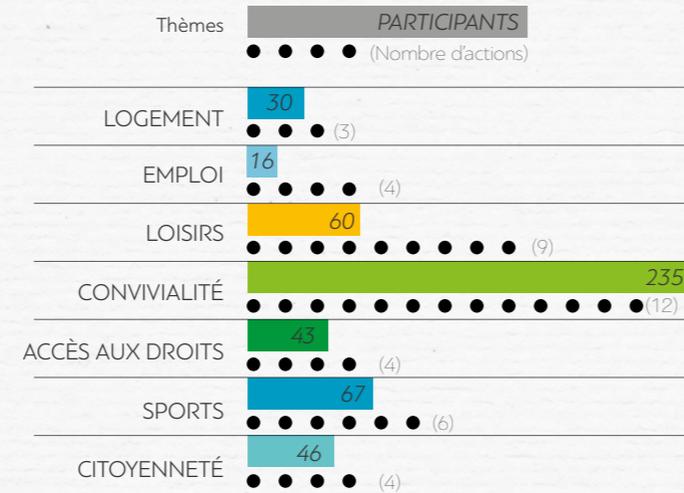
D'ailleurs en 2022, sur les 45 jeunes qui ont quitté notre résidence, 36 % d'entre eux ont accédé à un logement autonome (social ou privé), soit le meilleur total des 3 dernières années



Part de sorties en logement autonome sur les 3 dernières années



LES ACTIONS COLLECTIVES



L'association a pour vocation d'accompagner les résidents vers l'autonomie et de favoriser le lien social à travers des actions collectives proposées tout au long de l'année. Afin de répondre au plus près des besoins identifiés ou exprimés, avec le soutien de nos partenaires, nous avons mis en place des actions abordant les thématiques telles que l'accès aux droits, le droit des étrangers, le logement, le droit du travail, l'emploi et le vivre ensemble. De nombreux temps conviviaux et de loisirs ont également été planifiés et organisés par les résidents et l'équipe socio-éducative.

En 2022, 43 actions ont été proposées aux résidents sur des temps en soirée et des samedis durant l'été.

Chaque année, nous essayons de proposer de nouvelles actions collectives. Avec la compagnie Théâtre à l'affut, nous avons organisé cette année un Théâtre Forum sur le thème des relations amoureuses. Par le biais de jeux de rôle, les résidents ont pu confronter leurs idées ainsi que leurs visions sur l'homosexualité et le consentement.



« Je suis étudiante en deuxième année de formation d'assistante de service social. J'effectue actuellement mon stage de deuxième année au sein du Foyer jeunes Travailleurs Relais Accueil depuis le 2 Novembre 2022 jusqu'au 2 Juin 2023. C'est une expérience très enrichissante tant sur le plan professionnel que sur le plan humain. J'évolue au sein d'une équipe pluridisciplinaire, qui assure une présence rassurante et contenante auprès des résidents. Ce qui m'a le plus marqué à Relais Accueil, c'est la cohésion du groupe : il y a une ambiance familiale et de bienveillance au sein du foyer. L'équipe est soudée avec un même objectif : apporter des clés à chaque jeune pour qu'ils aient la capacité de construire progressivement leur autonomie, de grandir et d'affronter la vie en étant mieux armés. Je me suis questionnée sur la notion d'accompagnement qui est portée à des degrés divers par l'ensemble des intervenants professionnels. Les membres de l'équipe éducative sont repérés par les jeunes comme des interlocuteurs pertinents, quelles que soient leurs demandes, mais aussi en fonction des liens de confiance établis avec un professionnel en particulier. L'accompagnement est le fruit d'un travail d'équipe et de la complémentarité des regards et des approches autour de la situation d'un résident »

Témoignage d'Abibatou,

stagiaire à Relais Accueil
et étudiante en 2ème année de formation
assistante sociale.



Dans un logement couple

LA TRANSFORMATION DES LOGEMENTS

Pour améliorer le confort des résidents, favoriser leur autonomie et répondre à leurs demandes, l'installation de kitchenettes dans les logements se poursuit et s'intensifie. Cet aménagement correspond aux demandes émises par les résidents lors des consultations et par le Conseil de Vie sociale.

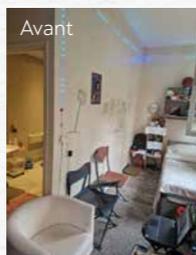
Ainsi, en 2022, **Relais Accueil** a été en mesure de procéder à la transformation de 6 chambres en studios et cela a également été l'occasion de rénover complètement ces 6 logements (peintures, sol, mobilier et salle de bain parfois).

Avec un coût global pour **Relais Accueil** de 35 137 €, et un prix moyen de 5 856 € par logement, ce travail de rénovation a un coût important et mobilise grandement les équipes mais il permet en revanche d'offrir des logements de qualité aux résidents, de répondre à leur demande d'autonomie et ainsi de lutter contre la vacance.

Les kitchenettes de Relais Accueil



Dans un studio individuel



- En 2022
6 chambres transformées en studios
- > Coût global **35 137 €**
- > Coût moyen par logement **5 856 €**



LA RÉNOVATION DE LA CHAUFFERIE

2022 a été marquée par la réfection complète de la chaufferie du bâtiment.

Dans le contexte actuel de hausse des coûts des fluides, nous espérons ainsi gagner en performances énergétiques. Chantier mis en œuvre et supervisé par l'**Habitation Confortable**.

La ventilation mécanique contrôlée du bâtiment a également connu une réfection complète, le volume métrique d'air à renouveler a fait l'objet de calculs et de réglages précis, nous devrions ainsi constater une meilleure tenue des peintures dans les studios et particulièrement dans les salles de douche.

Un caisson d'insonorisation a également été posé.



Après



Avant

LA GESTION TECHNIQUE AU FJT

Concernant les interventions de maintenance dans les espaces privés, **154 interventions** ont été réalisées à la demande des résidents par notre agent de maintenance Gilles BENITO.



RELAIS AVENIR

APPARTEMENTS PARTAGÉS ET STUDIOS POUR JEUNES MAJEURS

En 2022, l'équipe de **Relais Accueil** s'est particulièrement mobilisée au sein des 2 appartements en colocation. En effet, nous avons constaté le vieillissement du mobilier et le manque d'appropriation des espaces par les jeunes majeurs. **Un travail de renouvellement de l'ameublement et de décoration a donc été effectué en lien avec les colocataires.**

Ce projet, d'un coût total de 2800 € pour Relais Accueil, a permis de donner un véritable coup de neuf aux 2 appartements et de faciliter leur appropriation par les colocataires tout en les incitant à en prendre davantage soin.

Ce travail a en outre constitué un bon support pour intensifier le travail pédagogique et éducatif de l'équipe au sein de ces colocations qui s'est exprimé par des visites à domicile plus fréquentes, une aide dans l'organisation des tâches de la vie courante, la mise en place de plannings de ménage en concertation avec l'ensemble des colocataires qui ont adhéré au projet.

L'année 2022 a également été marquée par plusieurs conflits au sein des 2 appartements. **Les principales causes de ces conflits sont le manque de communication, de compréhension**, la confrontation entre certaines personnalités et la répartition des tâches ménagères.

L'équipe a donc mis en place plusieurs médiations tout en s'appuyant sur les services de l'Aide sociale à l'enfance, en partant du constat que chaque conflit peut apporter du positif, en amenant les jeunes à se remettre en question et à apprendre d'eux-mêmes. Néanmoins, malgré tout le travail engagé, notre association a rencontré cette année des difficultés à trouver des profils adaptés à ce mode de logement (autonomie, volonté de vivre en colocation, adaptation à l'autre).

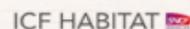
Toutefois, **lorsqu'une ambiance positive et conviviale s'installe dans la colocation, cela permet aux jeunes de s'adapter et de s'ouvrir aux autres, d'être plus tolérants**, ce qui leur servira tout au long de leurs parcours.

En ce qui concerne les studios individuels en diffus, l'équipe a su trouver des profils autonomes qui sont très en lien avec l'équipe du FJT et qui participent activement aux actions collectives.

L'association **Relais Accueil** est locataire de 2 appartements en colocation en partenariat avec Paris Habitat, et de 6 studios individuels neufs, en partenariat avec ICF Habitat.



Ces **12 places** sont proposées à des **jeunes majeurs** pris en charge par l'Aide sociale à l'Enfance en contrat jeune majeur, qui disposent de l'autonomie nécessaire pour vivre dans des logements en diffus.



RELAIS COWORK

UN ESPACE DE TRAVAIL CONVIVAL

Cet espace de coworking ouvert en 2018, à deux pas de la Place d'Italie (Paris, 13ème), met à disposition 22 postes de travail à destination des jeunes autoentrepreneurs au démarrage de leur activité en priorité. Avec des locations au mois uniquement et pour des postes fixes, **Relais Accueil** propose un **tarif attractif de 199 € par mois**, incluant également un coin détente et une salle de réunion. Souhaitant agir tant sur l'insertion professionnelle que sur l'accès au logement, l'équipe propose un accès prioritaire vers une colocation de notre service **Relais Coloc** à tous les coworkers de moins de 30 ans.

UNE GESTION QUI RESTE FRAGILE SUITE AU COVID

En 2022, les effets post-Covid continuent à se faire ressentir sur le taux d'occupation des espaces de coworking, dont la fréquentation a largement baissé depuis 2020. Comme pour l'année précédente, le taux d'occupation à Relais Cowork se maintient autour de 70 %.


Taux d'occupation
70 %


Loyer mensuel
199 € CC

 
Coin détente
+ Salle de réunion

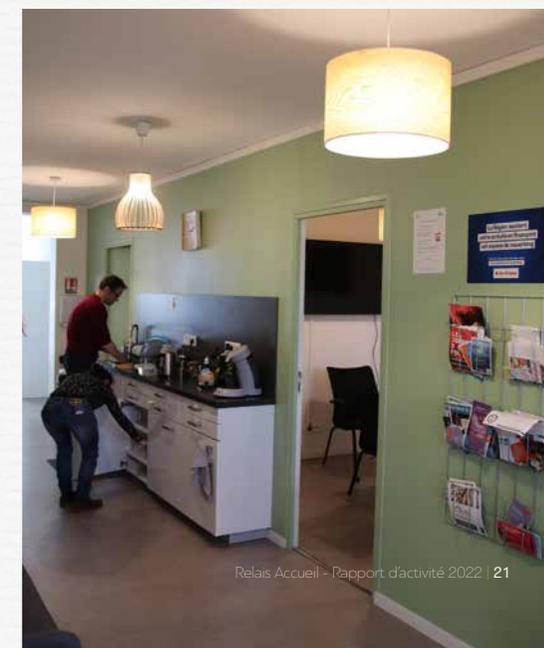

1 espace de
120 m²


22 postes
fixes


Situé dans
un environnement calme
(parc arboré d'une résidence)



Accès prioritaire au parc de colocations gérées par Relais Accueil





RELAIS COLOC

En 2022, le service Relais Coloc a accueilli 548 colocataires au total, chiffre sensiblement égal à celui de 2021.

L'association a accueilli 174 nouveaux jeunes actifs dans nos colocations. 180 de nos colocataires ont accédé à une autre solution adaptée à leur nouvelle situation suite à leur séjour dans notre structure.

Dans la continuité de 2021, le nombre de colocataires est resté important cette année, toutes les activités ayant repris après la « période covid ». Pour élargir notre offre et répondre aux besoins, **2 nouveaux logements** ont été pris en gestion sur la commune de Malakoff en juillet 2022 portant le nombre de colocations à 98, correspondant à 382 places.



LES COLOCATAIRES ACCUEILLIS EN 2022



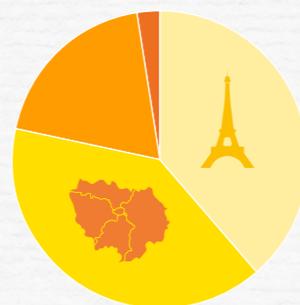
40,7 % d'hommes
59,3 % de femmes

59 % des colocataires sont des jeunes femmes, celles-ci étant plus nombreuses à candidater.

548 jeunes
Accueillis sur la période



174 nouveaux jeunes actifs

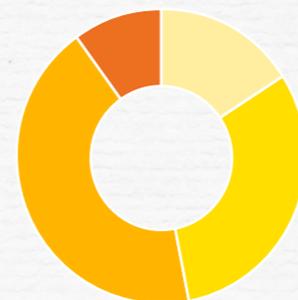


Origine géographique

Paris	38 %
Ile de France (Hors Paris)	39 %
Autre régions	19 %
Autre Pays	2 %

+ La part des jeunes originaires de Paris et l'Ile de France, soit **77%** a légèrement augmenté par rapport à 2021.

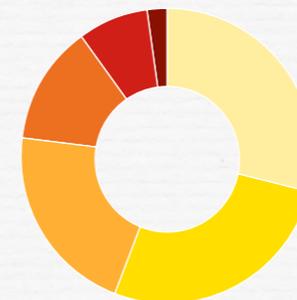
- A l'inverse, la part de jeunes provinciaux a diminué de 23 à **19 %**.



Âge

18-21 ans	16 %
22-23 ans	31 %
24-25 ans	43 %
26-30 ans	10 %

70% des jeunes accueillis ont **plus de 24 ans**, cette forte majorité s'explique par leurs profils : stage de fin d'études, premier emploi après des études supérieures, alternants dans un cursus long. Seuls **10%** d'entre eux ont **moins de 21 ans** ; habiter en colocation demande plus d'autonomie et l'âge de départ du domicile parental est plus tardif (24 ans en moyenne au niveau national).



Dernier logement utilisé avant Relais Coloc'

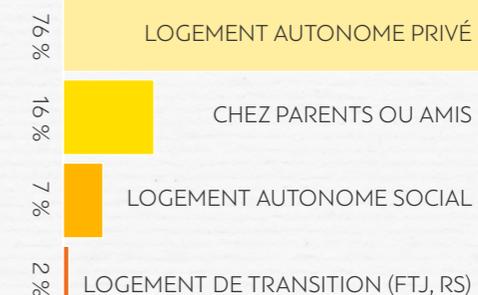
Chez le ou les parents	29 %
Chez un tiers (amis, famille)	27 %
Logement autonome	21 %
Logement temporaire (FJT, résidence sociale)	13 %
Sous location	8 %
Logement très précaire ou sans logement	2 %

La majeure partie des jeunes qui arrivent à Relais Accueil, soit **60%** vivaient soit **chez leurs parents** soit **chez des tiers** avant d'intégrer une colocation. Nous accueillons aussi des jeunes qui auparavant **disposaient déjà de leur propre bail** et qui y ont mis fin pour deux raisons principales :

- leur logement était **trop éloigné de leur lieu de travail** ;
- leur logement représentait une **dépense supérieure à 40% de leurs ressources**.

SITUATIONS À LA SORTIE

LOGEMENT À LA SORTIE



DURÉES DE SÉJOUR



A la sortie des colocations, la grande majorité des colocataires, soit **76%** accède à un **logement autonome** dans le parc **privé**. A l'inverse, **seuls 5%** d'entre eux obtiennent un **logement autonome social**. **60%** de nos colocataires restent en Ile de France après leur sortie. **80%** d'entre eux séjournent plus d'un an dans leur colocation ; pour mémoire, le séjour maximum est de 3 ans.



FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT RÉALISÉ EN 2022

Les missions de gestion locative occupaient ces dernières années une place centrale dans l'accompagnement des jeunes actifs de moins de 30 ans sur nos colocations.

L'équipe du **pôle Habitat** est néanmoins très attentive à la bonne entente et au vivre ensemble dans les colocations en privilégiant la cooptation au départ d'un colocataire. En effet, notre volonté est d'être identifiés comme une association engagée envers le logement des jeunes et leur bien-être et non uniquement comme un gestionnaire de biens.

Cette année, nous avons été confrontés à 2 situations de souffrance psychologique au sein de 2 colocations. Dans l'une d'entre elle, le pôle Habitat ayant été sollicité par les autres colocataires démunis face au mal-être de leur colocataire, la direction a demandé l'hospitalisation du jeune homme. Grâce au signalement et à la bienveillance de ses colocataires, il a pu bénéficier d'une prise en charge et est ensuite allé se reposer chez ses parents avant de réintégrer la colocation dans de bonnes conditions.

Pour veiller à ce que le séjour des jeunes se passe au mieux au sein de nos colocations, 3 missions principales sont menées par l'équipe du pôle Habitat :

- **L'accompagnement autour de la gestion budgétaire** ;
- **La médiation en cas de conflit** entre colocataires ou avec les voisins ;
- **La gestion technique** : du simple conseil à la réalisation effective de la maintenance, en fonction des besoins.

UN ACCOMPAGNEMENT AUTOUR DE LA GESTION BUDGÉTAIRE

Dans le cadre de leur mission d'intermédiation locative, **les gestionnaires Habitat** réalisent les signatures de contrats, les états des lieux et suivent la facturation des loyers auprès de l'ensemble des colocataires.

Afin de répondre au mieux aux besoins des jeunes, 4 dates de prélèvements leur sont proposées à l'entrée.

Si un impayé survient, l'équipe prévient sans délai le colocataire concerné, afin d'éviter une accumulation de retards et éventuellement de dettes. Il s'agit là de prévenir la dégradation des situations le plus rapidement possible, en mettant en place des échéanciers concertés.

Ainsi, durant l'année 2022, une vingtaine d'échéanciers a été réalisée entre **Relais Accueil** et des colocataires connaissant des difficultés budgétaires. Une situation a nécessité une mise en contentieux, aucune solution n'ayant pu être trouvée pour que le jeune concerné solde sa dette.

LA MÉDIATION EN CAS DE CONFLITS

Parfois, il arrive que des conflits surviennent au sein des colocations. Ces conflits peuvent surgir entre les colocataires d'une même colocation ou entre les colocataires et leur voisinage. Quand il s'agit de nuisances sonores remontées par les voisins ou les gardiens, les colocataires sont reçus par l'équipe et un rappel aux règles de savoir-vivre peut leur être envoyé.

L'équipe du **pôle Habitat** intervient alors en tant que médiateur neutre pour tenter de résoudre les conflits qui opposent les colocataires entre eux ou les colocataires à leurs voisins.

Ces médiations sont alors l'occasion pour **l'équipe du pôle Habitat** 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 des fantasmes que peuvent avoir certains locataires vis-à-vis de notre mission et des profils des jeunes que nous accueillons. Les bailleurs interviennent parfois en collaboration de notre action.

En ce qui concerne les conflits entre colocataires, ceux-ci sont, la majeure partie du temps, en lien avec les **questions relatives au ménage et à la propreté** du logement. L'équipe du pôle Habitat de **Relais Accueil** propose alors son aide aux colocataires pour dialoguer, établir des plannings de ménage et pour les accompagner sur la bonne tenue d'un logement. Par la suite, des visites sur site permettent de s'assurer de l'amélioration dans le temps.

En 2022, un peu moins d'une vingtaine de colocations ont été concernées par ces médiations de type « ménage/propreté » réalisées par le Pôle Habitat.

Parfois, certains colocataires sont confrontés à des problèmes de mésentente. Ces différents ont souvent comme point d'ancrage des rythmes de vie décalés, des habitudes de vie différentes. L'équipe organise alors des médiations afin d'identifier l'origine du ou des problèmes et d'y trouver des solutions permettant le rétablissement d'une bonne cohésion au sein des colocations.

Ainsi, ce sont une quinzaine de médiations qui ont été menées par l'équipe du Pôle Habitat. La plupart d'entre elles ont débouché sur une amélioration des relations. Seule l'une d'entre elles a conduit à des changements de colocations.





RELAIS COLOC

LA GESTION TECHNIQUE DANS LES COLOCATIONS

En 2022, nous avons pris en gestion **2 nouveaux logements T4** situés au 35 rue Savier à Malakoff.

Nous avons engagé 11 200 € pour les meubler et les équiper en électroménager. Concernant le remplacement d'équipements ou l'achat de matériel pour procéder aux différentes réparations dans les autres colocations, nous avons engagé **21 574,51 €**.

Au total nous avons donc investi **32 774,51 € pour équiper, maintenir en état ou améliorer les colocations.**

Au cours de l'année, nous avons remarqué que les incidents déclarés sur le logiciel TOTEIM (logiciel permettant de centraliser les demandes d'interventions techniques) ne représentent qu'une moitié des sollicitations. De nombreux colocataires continuent de nous joindre directement par téléphone ou par mail, notamment pour les urgences ou des demandes de réparations ou de pannes d'électroménagers.

« Je suis arrivée dans ma collocation au sein de relais accueil en juin 2022. Après un premier contact par mail, j'ai pu visiter l'appartement rapidement et en quelques jours j'ai enfin pu emménager. J'ai découvert une vie en commun enrichissante et fraternelle. Avec mes colocataires, nous avons pris nos marques et je les ai traînés faire les magasins pour tout décorer. Nous nous sentons chez nous.

Relais Accueil m'a permis non seulement de me loger mais aussi d'avoir un cadre de vie confortable. Lorsque je suis arrivée dans l'appartement, il y avait quelques soucis qui nécessitaient de la maintenance. L'association par l'intermédiaire de l'équipe du pôle Habitat a immédiatement réagi et nous a même changé la literie à notre demande.

Cela va bientôt faire un an que j'ai rejoint ma colocation et j'en suis ravie ! »

Témoignages de L.,
colocataire du 19^e

QUELQUES CHIFFRES SUR LA QUESTION TECHNIQUE

 **251 incidents** ont été déclarés sur TOTEIM pour les colocataires en 2022

 **34 % (85 incidents)** concernent des dysfonctionnements liés à la plomberie

 **30 % (76 incidents)** concernent des dysfonctionnements liés au mobilier ou à l'électroménager

 **32 % (81 incidents)** concernent des sujets divers (électricité, serrurerie, maçonnerie, nuisibles...)

 **4 % (11 incidents)** concernent des nuisibles (cafards et punaises de lit)

 **139 interventions** ont été réalisées par notre agent de maintenance Gilles Benito dans les colocations.

« Originaire de Marseille, je suis étudiant et ai récemment rejoint une colocation de 4 personnes au Kremlin-Bicêtre à deux pas de Paris. Je cherchais un endroit où je pourrais poursuivre mes études dans la capitale sans me ruiner, et j'ai été ravi de trouver Relais Accueil qui propose des appartements à des loyers très corrects, à proximité des transports.

L'équipe de l'association m'a très bien accueilli et m'a mis rapidement en lien avec d'autres colocataires par le biais du projet « Mieux Vivre et Habiter Ensemble ». Nous avons ensuite organisé des apéros et des activités ensemble, ce qui nous a permis de créer du lien et de mieux nous connaître. Nous avons commencé à rencontrer les colocataires du nord de Paris et avons comme projet de faire une carte collaborative et de réfléchir à une façon de communiquer plus conviviale. J'apprécie le fait que l'association s'occupe de la gestion de l'appartement ce qui m'a permis de me concentrer sur mes études et de ne pas avoir à nous soucier des soucis de logistiques comme pour l'achat de mobilier.

Mes colocataires et moi-même sommes ravis de vivre cette expérience et de pouvoir nous loger sereinement si près de Paris. Nous recommandons vivement cette solution à tous ceux qui cherchent un logement ici à un loyer raisonnable et qui souhaitent vivre en colocation. »

Témoignages de Y... porte-parole d'O., J.
colocataire au Kremlin-Bicêtre,

« Je m'appelle Bérénice, j'ai 24 ans et je suis arrivée à l'appartement Relais Accueil en Novembre 2023. Je cherchais un logement à ce moment-là, et une amie d'une de mes actuelles colocataires m'a indiqué qu'une chambre se libérait. Les colocs m'ont fait visiter l'appartement et nous avons un peu discuté, pour se présenter et voir si nos modes de vies étaient compatibles. Ensuite, ils m'ont recontactée pour me dire que je pouvais emménager. La chambre est lumineuse, l'appartement spacieux et les parties communes joliment décorées. A mon arrivée, je ne connaissais aucun-e de mes colocataires, mais nous avons vite appris à cohabiter et nous avons même noué de liens d'amitié. Nous organisons un repas de coloc par mois pour passer un moment ensemble et discuter de tout ce qui concerne l'appartement et la vie collective. Comme cela, nous avons mis en place un planning de ménage, ou décidé de l'achat commun d'un rétroprojecteur. Cet appartement permet une cohabitation vivante, et où chacun-e essaye de faire de son mieux pour respecter le mode de vie des autres. »

Bérénice,
colocataire dans le 19^e

« La vue depuis le 14eme étage, la déco du salon à laquelle chacun-e ajoute sa touche, et surtout ses supers habitant-es. C'est ce que j'ai répondu lors de nos derniers repas de colocs lorsqu'on évoquait ce qui nous rend heureux-se dans le fait de vivre dans notre appartement. Lorsque j'ai emménagé il y a près de 8 mois, j'étais surtout très contente de pouvoir bénéficier d'un loyer modéré me permettant de me rapprocher de mon lieu de travail sans me ruiner. Tomber sur l'association Relais accueil est une chance rare qui m'a permis d'aborder ma dernière étude en apprentissage de manière plus sereine. Depuis, j'ai pu tisser des liens avec les autres colocataires et prendre mes marques afin de me sentir pleinement chez moi. »

Emma,
colocataire dans le 19^e





LE PROJET MIEUX HABITER ET VIVRE ENSEMBLE

Au-delà de ses missions d'hébergement, **Relais Accueil** souhaite appuyer son action autour d'un projet à destination des jeunes accueillis par l'association axé sur l'amélioration des conditions de vie des locataires mais également sur la promotion du vivre ensemble pour favoriser leur épanouissement et leur insertion sociale. Ce projet cherche 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 et qui sont liées à l'appropriation du logement et au vivre ensemble.

Par la compétence « savoir habiter », nous entendons « la capacité pratique et psychologique à utiliser et à entretenir son logement » (FAPIL). 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.

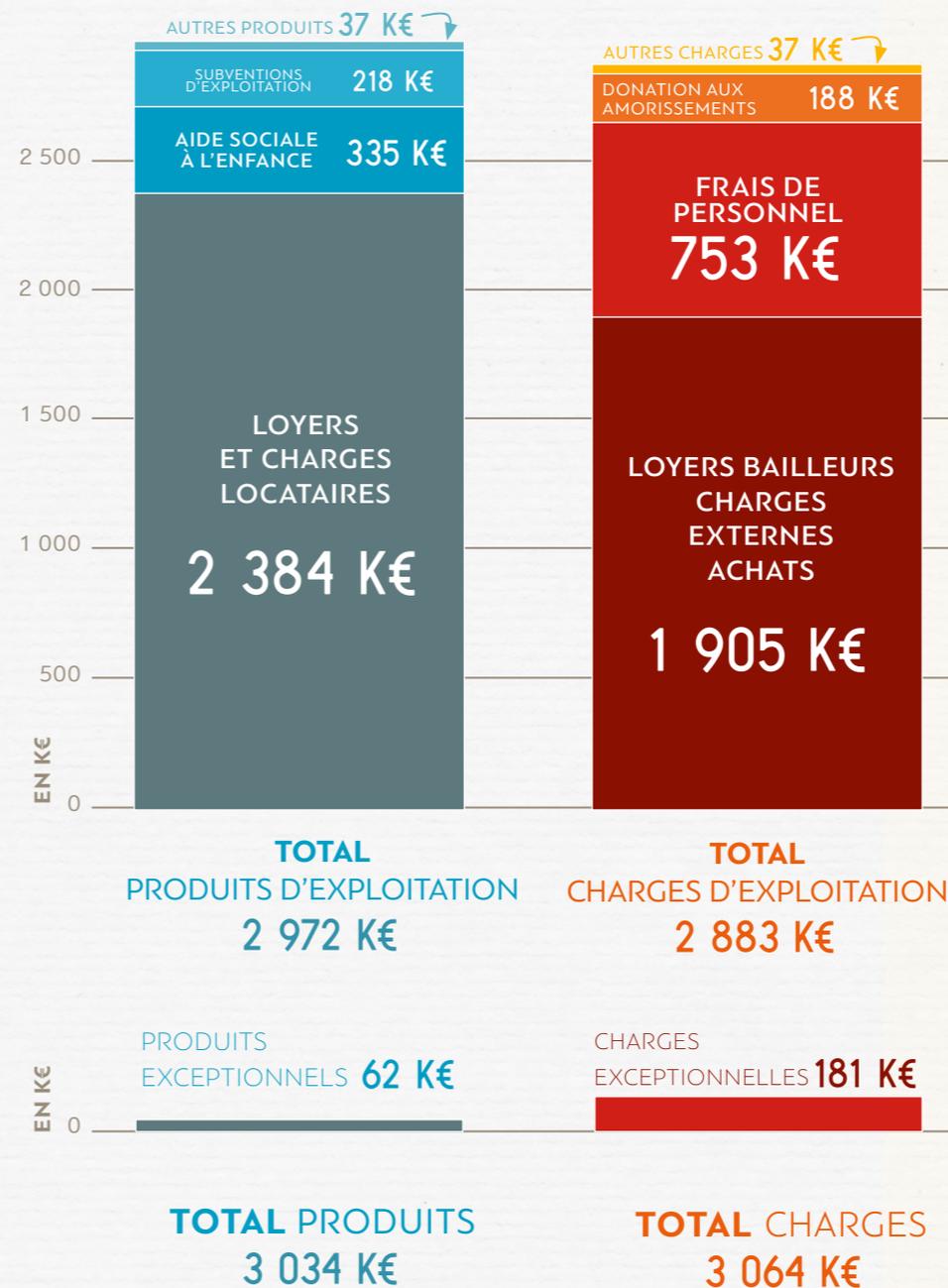
A travers ce projet, nous souhaitons atteindre trois objectifs principaux :

- 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

Parmi les actions menées en 2022 dans le cadre de ce projet, citons :

- **La réalisation d'un sondage sur les pratiques éco-responsables** au sein des logements et analyse des données.
- **La mise en lien des colocataires avec des résidents du FJT.** Grace à ces rencontres, des colocataires ont pu proposer du soutien scolaire à des jeunes résidents.
- **La tenue de 2 réunions de lancement du projet** avec les colocataires du territoire Sud de Paris.
- La création d'un groupe de travail avec les colocataires du territoire Sud de Paris sur le **développement d'outils favorisant les liens et l'entraide entre les colocataires.**
- **La création d'une carte collaborative** via l'application « Mapstr » pour recenser les lieux d'intérêt sur le territoire en mettant **en avant les associations proposant de l'engagement citoyen.**

COMPTE DE RÉSULTAT SYNTHÉTIQUE



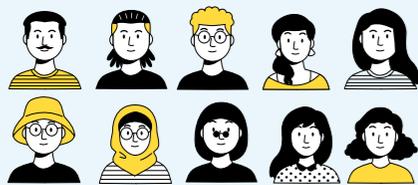
L'année 2022 a été une année d'exploitation normale pour les différents services de l'association. Le résultat d'exploitation de l'année s'élève ainsi à **+ 89 K€** (il était de + 66 k€ en 2021).

Toutefois, en raison de la régularisation d'encaissements de l'année 2021 et de la comptabilisation de charges et produits correspondants à l'année 2021, le résultat exceptionnel s'établit à **- 119 k€**.

Il en résulte de ce résultat exceptionnel une baisse significative du résultat qui présente **un déficit de 30 k€**.



► 1 comité de pilotage



► 10 salariés



► 8 rencontres

Notre équipe a rencontré **2 FJT du territoire** ainsi que l'équipe de **développement local du 18^e arr.**



► Réflexion collective



► Création et adaptation des outils

CAP SUR 2023 L'OUVERTURE DE NOTRE NOUVELLE RÉSIDENCE FJT



L'équipe de **Relais Accueil** travaille **depuis plus de 5 ans** à l'ouverture d'une **nouvelle résidence FJT dans le 18^e arrondissement** de Paris.

Le 1er juin 2023, ce projet va enfin se concrétiser **et la résidence Relais Poissonniers va ouvrir ses portes !**

L'année 2022 a donc largement été consacrée à la préparation et la finalisation de ce projet. Pour cela, un **comité de pilotage** a été créé au sein de l'équipe.

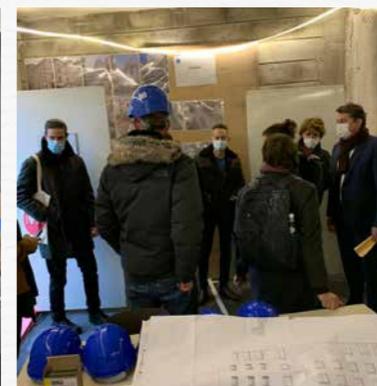
Composé d'une dizaine de salariés de l'association, il s'est réuni 2 fois par mois à partir de septembre 2022 et avait pour ambition de **réfléchir collectivement à l'organisation de cette nouvelle résidence.**



Première visite de chantier - décembre 2021



Visite de chantier avec le bailleur Elogie-Siemp et l'entreprise Genere en compagnie de Ian Brossa, Adjoint à la Mairie en charge du logement février 2022



Avancement des travaux février 2023



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