



Missions, gestion et prestations de services



UNION EUROPEENNE

1. PRESENTATION

LE RELAIS 94 est créé sous forme d'un regroupement des structures liées au logement (Service d'Accompagnement Social / Service d'Accompagnement à la Vie Sociale / Maisons Relais) de l'Association Prévention, Soins et Insertion (A.P.S.I.) en août 2009.

A partir de cette date, la « Mutualisation » des différents dispositifs se met en place.

En Octobre 2018, le Pôle Insertion Handicap Adulte (P.I.H.A.) est créé afin de rassembler l'activité liée à la prise en charge des adultes handicapés des établissements de l'A.P.S.I. Aussi, les établissements Maisons-Relais et le S.A.V.S sont rattachés à ce Pôle , rejoint par l'E.S.A.T. La Clepsydre, situé à Santeny.

LE RELAIS 94 est agréé, habilité et financé par le Conseil Départemental du Val-de-Marne, la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (D.R.I.H.L.) du département du Val-de-Marne, le Fonds Social Européen, des Centres Communaux d'Action Sociale de différentes villes, des collecteurs Action Logement, des bailleurs sociaux, *etc...*

Cette mutualisation des services nécessite une organisation des interventions des travailleurs sociaux du RELAIS 94 en leur permettant d'intervenir sur plusieurs dispositifs à la fois, tout en définissant une certaine spécialisation.

LE RELAIS 94 œuvre dans une démarche médico-sociale en prenant en compte la dimension du logement dans sa globalité pour des ménages :

- ✓ ayant des troubles psychiques, voire psychiatriques
- ✓ et/ou ayant des difficultés sociales
- ✓ avec ou sans pathologies physiologiques

Environ cents (400) ménages par an sont accueillis, issus principalement du département du Val-de-Marne mais aussi de la région Ile-de-France.

LE RELAIS 94 accompagne des ménages dans et vers leur projet d'insertion sociale et professionnelle amenant à leur autonomie, à leur demande ou par l'intermédiaire d'un tiers (travailleur social, famille, structures administratives, *etc...*)

Ses interventions s'inscrivent dans une démarche d'insertion

- par le logement
- pour le logement
- dans le logement
- vers le logement

Selon les situations présentées, les interventions diffèrent dans leurs temporalités.

Le Relais 94

8, rue Marco Polo 94370 Sucy-en-Brie

Tél. : 01 56 73 32 10 – Fax : 01 56 73 32 12

E-Mail : contact@lerelais94.fr – Internet : www.apsi.fr



UNION EUROPEENNE

Ainsi, tous les ménages sont accompagnés et visités systématiquement à domicile autant de fois que nécessaire suivant les besoins et les objectifs de travail contractualisés.

Ce fonctionnement n'est pas établi de fait. Nous prenons en compte une situation donnée pour poser un diagnostic social. Il s'effectue à l'aide d'une fiche d'évaluation mensuelle ou trimestrielle (selon les situations) qui nous permettent de :

- poser des objectifs mesurables, quantifiables et vérifiables (rendez-vous, entretiens téléphoniques, synthèses, rencontres avec les partenaires, participation à des actions collectives ou des sorties, suivis administratif et médical,...)
- déterminer ainsi des indicateurs pour apprécier la situation (rythme, capacité à honorer des engagements, organisation, hygiène, gestion de l'appartement, gestion du budget, relation avec l'entourage professionnel et familial, etc...)
- donner du sens au temps (le temps du ménage n'est pas le temps du social et encore moins le temps du médical ou du financeur de l'action)

Ceci nous permet d'axer notre accompagnement dans le cadre d'un registre efficient de l'action. Contrairement à une efficacité systématiquement recherchée (faire pour faire ou faire à la place de... n'a pas de sens pour la personne accompagnée si ce n'est de rassurer quelqu'un d'autre)

Les stratégies d'intervention du RELAIS 94 se déclinent autour de 4 idées fortes :

- L'insertion par le logement
- L'accès aux soins psychologique et/ou psychiatrique des personnes accompagnées
- La réactivité dans l'accueil et la prise en charge
- La mutualisation des interventions

2. UNE ORGANISATION REPENSEE

En Octobre 2018, la Direction du RELAIS 94 se réorganise autour de quatre cadres : un directeur, un chef de service éducatif, un chef de service qualité, un chef de projet (fonction support des dispositifs et juriste).



UNION EUROPEENNE

L'organisation se pense par le fait:

- D'ENCADRER
- D'ACCOMPAGNER
- DE GERER

2.1 ENCADRER

L'interface entre les cadres se construit autour :

- de la Qualité (service rendu aux personnes accompagnées, mise en place de process et procédures internes et externes)
- du Développement de projets en tenant compte de l'innovation
- de l'Organisation du travail au RELAIS 94
- de la Recherche de financements pérennes
- du Management des équipes et des personnes.

Sous la responsabilité du Chef de Service Qualité, LE RELAIS 94 s'inscrit dans une démarche qualité depuis le 1^{er} janvier 2017 sur l'ensemble de ses activités.

Depuis fin 2016, différents groupes de travail se penchent sur l'organisation et l'actualisation des procédures et process internes de la structure aux fins de valoriser le travail des équipes, tout en mettant les personnes accompagnées au centre de leurs interventions. Les outils de la Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale sont utilisés :

- ✓ livret d'accueil,
- ✓ règlement de fonctionnement,
- ✓ charte des droits et des libertés de la personne accueillie,
- ✓ contrat de séjour (contrat d'accompagnement ou de sous-location)
- ✓ conseil de la vie sociale
- ✓ liste des personnes qualifiées
- ✓ projet d'établissement ou de service

Avec la mise en place du progiciel OCEALIA USAGER, LE RELAIS 94 informatise toutes les données liées aux personnes qu'il suit dans la totalité de ses structures et dispositifs. Chaque travailleur social référent alimente les dossiers des situations qu'il accompagne, et ce, dans le respect des déclarations réalisées auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et des dispositions de la Loi du 6 janvier 1978 modifiée. Une réflexion globale est menée sur la mise en place de nouveaux outils liés aux systèmes d'information (respect de la Règlementation Générale sur la Protection des Données de mai 2018)

Le Chef de Projet, juriste, prend la responsabilité du contentieux locatif, de l'accompagnement à la régularisation administrative et développe une fonction support dans la logistique des dispositifs inscrits dans le champ de la Protection de l'Enfance.



UNION EUROPEENNE

2.2 ACCOMPAGNER

Sous la responsabilité hiérarchique du Chef de Service Educatif et regroupant différents types d'action, l'accompagnement se réalise dans les champs :

- Du social
- De l'emploi et de la formation
- De la santé
- Du droit
- De l'habitat

32 professionnels dont 16 travailleurs sociaux et conseillers en insertion professionnelle (D.E.) interviennent au quotidien auprès des personnes accompagnées.

2 psychologues, 1 psychiatre et 1 infirmière interviennent en Visite A Domicile (V.A.D.) et sur rendez-vous au RELAIS 94. Ils permettent de distancier des situations de crise afin de repérer les points complexes et établir une partie du diagnostic médico-social. Ils sont également facilitateurs auprès de leurs collègues du Soins dans le cadre d'orientation pour une prise en charge hospitalière.

2.3 GERER

Le Directeur, en lien avec ses collaborateurs de l'accompagnement, organise les services de secrétariat et d'accueil, de comptabilité, de gestion locative adaptée, ainsi que les services généraux et d'entretien.

Par sub-délégation des pouvoirs du Directeur Général et du Président de l'A.P.S.I., il se voit confier la gestion du RELAIS 94 en matière administrative et organisationnelle, budgétaire et financière. Il pérennise les dispositifs en cours dans leur fonctionnement, leur renouvellement, intervient par le biais de l'ingénierie sociale dans le développement constant du RELAIS 94.

Le Directeur répond aux appels à projets en tenant compte des évaluations réalisées sur les expérimentations passées, sans omettre la dimension de l'innovation sociale ou du « comment répondre au plus proche des besoins identifiés » en mettant LE RELAIS 94 au service des personnes accompagnées, des partenaires, des élus.

Il manage l'équipe de cadres et l'équipe administrative et comptable.

A la fois gestionnaire de structures et bailleur, tout en définissant avec les équipes le sens de l'intervention sociale, pour accompagner au mieux les personnes, le Directeur est garant du fait que :

chaque membre de l'équipe se reconnaît tenu au secret professionnel et à une obligation de discrétion pour toutes les informations, décisions, documentations, etc.... mises à sa disposition.

2.4 Les structures

Fort de **4 structures**, LE RELAIS 94 propose un parcours dans l'hébergement partant de l'urgence à la stabilisation.

- Créées en janvier 2016, les «**2M**» regroupent une structure déjà existante à des logements en diffus pour l'hébergement de ménages monoparentaux.

Le Relais 94

8, rue Marco Polo 94370 Sucy-en-Brie

Tél. : 01 56 73 32 10 – Fax : 01 56 73 32 12

E-Mail : contact@lerelais94.fr – Internet : www.apsi.fr



UNION EUROPEENNE

○ D'une part, avec **LA MARJOLAINE**, ouverte au mois d'août 2013, structure d'insertion, destinée aux femmes isolées ayant un enfant de moins de trois ans à leur charge. Ce projet s'inscrit dans le cadre d'une convention entre LE RELAIS 94 et la Mission Hébergement Logement (MHL) du Conseil Départemental du Val de Marne. Par l'intermédiaire de la Mission Hébergement Logement, le Conseil Départemental impulse auprès de ses partenaires la mise en œuvre d'une meilleure prise en charge des mères isolées sorties d'hôtel avec enfant de moins de trois ans. Cette structure d'insertion est située à Boissy Saint-Léger (94470) dans un pavillon dont l'association est gestionnaire. Ce lieu dispose d'une capacité d'accueil de onze (11) adultes et onze (11) enfants soit 22 personnes dont la durée d'accueil est limitée à 3 mois minimum, renouvelables une fois. L'objectif de cette structure est d'évaluer les situations sociales des mères et de les réorienter vers un autre dispositif logement qui pourra leur apporter une stabilité dans leur vie.



Rue Stéphanie, BOISSY-SAINT-LEGER



UNION EUROPEENNE

- En complément de ce dispositif, la Mission Hébergement Logement du Conseil Départemental sollicite de nouveau LE RELAIS 94 afin d'augmenter la capacité d'accueil de quarante-quatre (44) places pour des adultes avec leurs enfants sur le territoire du département en logements diffus à compter d'avril 2017: c'est la création de **LA MANDRIONNE** qui se compose de La LONGERE et d'appartements sociaux en diffus sur le territoire du Val-de-Marne. La durée d'accueil est limitée à six (6) mois renouvelables une fois pour des femmes isolées avec fratrie dont un enfant au moins est âgé de moins de trois (3) ans et dont l'un des membres du ménage souffre d'une pathologie.



- Des différentes alternatives à l'hébergement hôtelier, LE RELAIS 94 crée **HOTE-TOIT** une structure financée par la M.H.L. pour accompagner 30 ménages en difficultés socio-médico-économiques, dans le cadre de baux associatifs ou de baux glissants
- La Direction de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse (DPEJ) sollicite LE RELAIS 94 en Octobre 2014 pour la création de places pour le logement et l'accompagnement de jeunes de 17 à 21 ans. Ce dispositif **GERE-TOIT** regroupe 59 places, à compter de mai 2018 en hébergement semi-collectif ou individuel et territorialisées sur 7 communes du Val-de-Marne et à Paris.
5 de ces places sont réservées prioritairement à des jeunes montrant des troubles du comportement.
LE RELAIS 94 reçoit une habilitation pour ouvrir un service Protection de l'Enfance à compter de cette date.



UNION EUROPEENNE

- En janvier 2018, **CONSTRUIT-TOIT** est créé pour accueillir, accompagner et insérer professionnellement 30 Mineurs Non Accompagnés (M.N.A.) en logements partagés, à la demande de la Direction de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse du département du Val-de-Marne, avec un co-financement du Fonds Social Européen. Les logements sont regroupés sur 3 communes du département. Un nouvel appel à projets devrait valider l'accueil de 80 jeunes sur 2 ans.

2.5 Les dispositifs

Ce sont différentes mesures d'accompagnement adaptées à des publics spécifiques financés par le biais de plusieurs mandataires institutionnels.

- Le **F.S.H.** (Fonds de Solidarité Habitat) avec la mise en place de mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (A.S.L.L.) pour soixante-trois (63) ménages, dans le cadre de l'accès à un logement en bail direct ou en bail glissant, d'un maintien dans les lieux avec apurement de la dette locative ou d'un accompagnement hors intervention financière.
- **LOGE-TOIT** intègre des situations complexes à stabiliser par le biais de l'Aide à la Médiation Locative. Une quarantaine de ménages est concernée et reste en moyenne 18 mois en logement par le biais d'un bail glissant porté par LE RELAIS 94.

3 DES EXPERTISES AGREES

Depuis septembre 2012, LE RELAIS 94 dispose des agréments de la Préfecture de Région pour exercer sur les départements de la Seine-et-Marne, des Yvelines, de l'Essonne, des Hauts-de-Seine, de Seine-Saint-Denis, Paris, du Val d'Oise et du Val-de-Marne :

- **Ingénierie Sociale Financière & Technique (ISFT)** avec l'autorisation d'exercer les activités mentionnées à l'article R 365-1-2 a), b), c), d), et e) du code de la construction et de l'habitation
 - L'accueil, le conseil, l'assistance administrative et financière, juridique et technique des personnes physiques, propriétaires ou locataires, dont les revenus sont inférieurs à un montant fixé par voie réglementaire, en vue de l'amélioration de leur logement ou de l'adaptation au handicap et au vieillissement.
 - L'accompagnement social des personnes pour favoriser leur accès ou leur maintien dans le logement, réalisé principalement dans le cadre du plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées.



UNION EUROPEENNE

- L'assistance aux personnes qui forment un recours amiable devant la commission de médiation ou un recours contentieux devant le tribunal administratif aux fins de reconnaissance du droit au logement opposable.
 - La recherche de logements en vue de leur location à des personnes défavorisées.
 - La participation aux commissions d'attribution des organismes d'habitations à loyer modéré mentionnée à l'article L.441-2.
- **Intermédiation Locative et Gestion Locative Sociale (ILGLS)** avec l'autorisation d'exercer
- La location de logements auprès d'organismes agréés au titre de l'article L 365-2 ou d'organismes d'habitation à loyer modéré en

vue de leur sous-location à des personnes défavorisées dans les conditions prévues par l'article L 442-2-8, visé à l'article L 365-1-3 a) du code de la construction et de l'habitation.

Ces agréments sont renouvelés par la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement d'Ile-de-France en novembre 2017 pour une durée de 5 ans.

4 LOCALISATION ET TRANSPORTS

Le RELAIS 94 se situe au **8, rue Marco Polo – 94373 SUCY-EN-BRIE CEDEX**



La desserte en transports se fait par :

R.A.T.P.: 2 lignes de bus : 393 - Arrêt "Portes de Sucy », 308 - Arrêt "Sucy-Bonneuil RER »

S.T.I.F. : 9 lignes de bus:(1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 10 - 12 - 102 - 103)

R.E.R. A : Arrêt Sucy-Bonneuil – Sortie N° 2 « Parc d'Activités »

Le Relais 94

8, rue Marco Polo 94370 Sucy-en-Brie

Tél. : 01 56 73 32 10 – Fax : 01 56 73 32 12

E-Mail : contact@lerelais94.fr – Internet : www.apsi.fr



UNION EUROPEENNE

5 FOCUS

LE RELAIS 94, c'est:

- 226 places et/ou logements
- 400 personnes et/ou ménages accompagnés par an
- 1 Service d'Accompagnement Social
- 1 dispositif d'Alternative à l'hôtel pour ménages monoparentaux
- 1 accueil Mineurs Non Accompagnés
- 1 Service Protection de l'Enfance
- 32 salariés (22 femmes, 10 hommes)

Le Relais 94

8, rue Marco Polo 94370 Sucy-en-Brie

Tél. : 01 56 73 32 10 – Fax : 01 56 73 32 12

E-Mail : contact@lerelais94.fr – Internet : www.apsi.fr