

Rapport Mains libres 2013

(357 semaines d'activité : 5 mars 2007 au 31 décembre 2013)

Rappel des objectifs de l'association

Partant du constat que les SDF sont encombrés et stigmatisés par leurs bagages, qu'ils peuvent par ailleurs perdre ou se faire voler, un groupe réunissant des volontaires SDF et ADF (« avec domicile fixe ») et des associations spécialisées du quartier a ouvert une bagagerie Mains libres dans le quartier des Halles en mars 2007. Le service apporté aux usagers, à savoir pouvoir déposer leurs affaires en sécurité, a pour objectif de faciliter l'insertion : comment chercher du travail avec un sac et un duvet sur le dos ? Comment entreprendre des soins à l'hôpital sans savoir ce que deviendront les affaires confiées à un copain de la rue pas forcément très fiable ?

La bagagerie est destinée aux SDF fréquentant régulièrement le quartier des Halles et ne disposant d'aucune solution pour se libérer de leurs affaires. Elle est en mesure d'accueillir 50 usagers qui peuvent entreposer leurs affaires dans 50 casiers non fermés d'un demi mètre cube chacun.

L'association Mains libres est une association loi 1901 dont les membres sont les SDF détenteurs d'un casier, les bénévoles, les représentants des associations partenaires, les anciens usagers qui le souhaitent et les donateurs. Elle est gérée par un conseil d'administration (CA) composé de 6 SDF usagers, 6 ADF, 2 anciens usagers et 4 représentants d'associations partenaires. L'adhésion et le service de la bagagerie sont gratuits. Les permanences d'accueil se tiennent de 7h à 8 h 55 et de 20h à 21h 55 tous les jours de l'année.

Dans son premier chapitre, ce rapport s'attache à suivre l'évolution de l'usage du service depuis son ouverture avant d'examiner en détail la fréquentation en 2013. Un second chapitre analyse la participation active à la vie et à la gestion de l'association de tous les adhérents et en particulier des adhérents-usagers.

Chapitre I – Statistiques d'usage du service

L'enregistrement statistique

L'activité de la bagagerie a commencé le 5 mars 2007. Un suivi statistique de sa fréquentation par les adhérents-usagers a été mis en place le 9 du même mois. Le système d'enregistrement a été modifié le 1^{er} octobre 2007. Jusqu'alors, les statistiques ne prenaient en compte que le dépôt et le retrait des bagages sans tenir compte de la fréquentation utile à la marche et à la convivialité de l'association. Désormais, les visites sans mouvement de bagages sont également enregistrées. Pour certains, passer à une permanence permet de participer au bon fonctionnement de la bagagerie ou aux diverses activités de l'association. Pour d'autres, il s'agit simplement de s'asseoir et de discuter autour des boissons chaudes, de recharger leur téléphone mobile ou, encore, d'utiliser l'accès à internet mis à leur disposition sur quatre ordinateurs.

1 - L'année 2013 par rapport aux années précédentes (2007-2012)

C'est une année marquée par de grands bouleversements dans la gouvernance de l'association - qui a perdu deux personnes d'autorité - et la coopération avec les associations partenaires.

En juin 2013, la présidente historique n'a pas renouvelé son mandat. Au premier semestre 2013, la recherche d'un nouveau président a été extrêmement laborieuse et malaisée. Au final, un usager a bien voulu assumer cette lourde tâche. L'expérience a mis en exergue les difficultés insurmontables auxquelles il a dû faire face. A la fois représentant de l'autorité officielle de l'association et simple usager, il s'est avéré difficile si ce n'est impossible pour lui de faire respecter la règle commune de la vie à la bagagerie auprès de personnes qui vivent, comme lui, au quotidien la loi de la rue et ses violences. De plus, comment suivre des dossiers complexes qui nécessitent un confort de vie alors que l'on est dans la totale précarité ? Au bout de 6 mois, ce président, épuisé, contesté, a démissionné en janvier 2014. En février, une présidente bénévole ADF a été élue à sa place.

A ce problème, s'est ajoutée, depuis le mois de mars, l'incapacité physique du trésorier¹ à assumer non seulement sa tâche mais également la part importante de l'autorité qu'il détenait avec la présidente.

De ce fait, l'ensemble des tâches administratives ont été assumées par les autres membres ADF du CA qui se sont appuyés sur le travail jusque là accompli par la présidente et le trésorier mais qui n'ont pas su dégager une gestion empreinte d'autorité². Un mode de fonctionnement plus démocratique a pu apparaître à certains usagers comme une faiblesse du pouvoir et à d'autres comme une source d'angoisse. Tant et si bien, qu'en 2013, la vie au quotidien à Mains libres fut souvent houleuse, certains usagers et quelques bénévoles préférant ne plus venir en raison de l'ambiance parfois survoltée de certaines permanences du soir, d'autres assez nombreux défiant les règles de vie commune se sont vus exclu temporairement.

A ces bouleversements internes se sont surajoutés des changements dans nos relations avec les associations partenaires. Une montée en puissance de notre coopération avec « Emmaüs Agora & Maraude » qui nous a adressé la majorité des nouveaux usagers acceptés cette année (n=16). Une moindre activité avec « Les Captifs La Libération » qui en raison de restrictions budgétaires et de changements de personnel ont diminué le nombre de candidats qu'ils nous adressent (n=4)³. En 2013, en plus de notre collaboration avec les associations historiques « Les Captifs La Libération », « Emmaüs Agora et Maraude » et la « Soupe St Eustache », Mains libres a signé une nouvelle convention avec le « Caarud Aides Paris Les Halles » qui mène un travail d'accueil, de réduction des risques, de soutien et d'accompagnement auprès des usagers de drogues fréquentant le centre de Paris (n=3).

¹ Décède d'un cancer le 18 janvier 2014.

² Comme nous le verrons au chapitre 2, exception faite du président, tout au long de l'année la participation usagers au CA a été instable et aléatoire.

³ Pour mémoire en 2012, 16 nouveaux inscrits dont 10 présentés par Les Captifs, 2 par l'Ordre de Malte, 1 par la Croix Rouge, 1 par L'ESI St Martin, 2 par les Captifs-110 Les Halles et un seul par Emmaüs qui a été refusé.

A - L'attribution et la restitution des casiers

Conformément à la convention signée avec la Ville de Paris, les demandes de casiers nous sont transmises par des associations spécialisées du quartier, partenaires de la bagagerie, qui assurent l'accompagnement social des usagers.

Chaque candidature est examinée par le CA qui décide à la majorité de l'acceptation ou du refus du candidat selon les critères suivants : vivre régulièrement dans le quartier des Halles, avoir besoin de déposer ses affaires à la bagagerie pour retrouver sa mobilité, accepter d'adhérer à l'association et d'en respecter le règlement intérieur.

Il n'est attribué qu'un seul casier par personne sans limitation de durée : la personne garde le casier tant qu'elle en a besoin et qu'elle fournit, chaque année, une preuve d'accompagnement social. Lors de l'entretien d'inscription, l'utilisateur est averti que l'attribution du casier pourra être suspendue, sur appréciation et décision du CA, en cas de constat d'une utilisation jugée insuffisante qui témoigne que la personne a trouvé une autre solution pour la gestion quotidienne de ses affaires ou de non respect du règlement intérieur.

La vie des usagers de la bagagerie commence avec l'attribution d'un casier et se termine avec sa restitution volontaire ou sur décision de suspension par le CA. Chacun de leurs passages est enregistré et, chaque mois, le CA examine les statistiques d'usage des casiers et de fréquentation du lieu⁴ et les reports d'incidents qui ont pu avoir lieu au cours du mois.

Lorsque la personne n'a plus besoin du service (en principe lorsqu'elle a retrouvé un logement ou un hébergement durable), il lui est vivement conseillé de restituer volontairement son casier et de remplir une fiche de restitution. Dans ce cas, si la personne a de nouveau besoin de la bagagerie, sa demande est considérée en priorité et, en tant qu'ancien usager, elle n'a pas besoin de passer par le circuit des associations partenaires.

L'attribution du casier peut être suspendue en cas d'une sous utilisation du casier ou d'un comportement dérogeant au règlement intérieur, laissés à l'appréciation du CA. Dans ce cas, si la personne veut bénéficier à nouveau d'un casier, elle devra suivre la procédure complète d'admission : être de nouveau recommandée par une des associations partenaires et soumettre sa demande à l'accord du CA.

Le nombre de casiers attribués

Après seulement 6 mois de fonctionnement, le service de la bagagerie a pris sa vitesse de croisière. A partir de 2008, le taux moyen de remplissage sur l'année varie de 93% à 96%. Avec 95% d'occupation, l'année 2013 est « normale », soit sur l'année, une moyenne de 47 casiers attribués sur les 50 disponibles.

Tableau 1 : Evolution du taux de casiers occupés

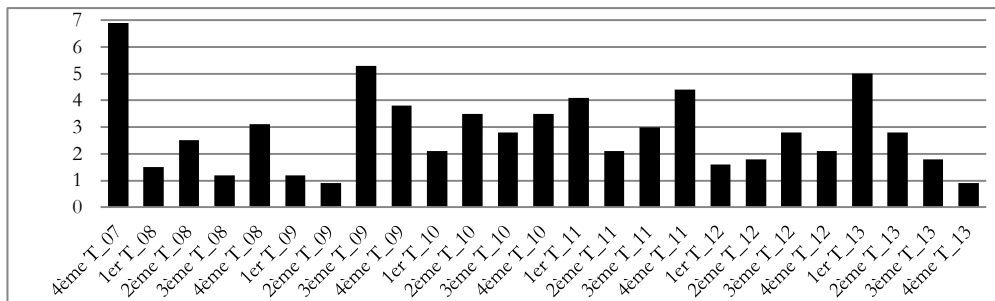
Année	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de casiers attribués	86%	96%	94%	94%	93%	96%	95%

Ces taux moyens masquent des variations conjoncturelles. Exception faite de la phase de démarrage, le *graphique 1* met en exergue trois périodes relativement courtes qui se distinguent par un nombre moyen de casiers non attribués au cours d'un trimestre supérieur à

⁴ Cette procédure régulière et systématique d'examen d'utilisation du service a été mise en place début 2008.

5 : 4^{ème} trimestre 2008, 3^{ème} trimestre 2009 et les premier et dernier trimestres 2011⁵. En 2013, la moyenne sur l'année est un mauvais résumé de l'année. Un premier trimestre avec beaucoup de casiers non attribués, une décroissance constante, pour terminer par un dernier trimestre où les casiers disponibles se font rares.

Graphique 1 : Nombre moyen de casiers non attribués au cours du trimestre considéré



Le mouvement des attributions de casiers

La bagagerie ne s'est pas refermée sur ses premiers adhérents-usagers : depuis sa création, Mains libres a accueilli 205 adhérents-usagers. Certains sont restés un temps très court, d'autres beaucoup plus longtemps, d'autres, encore, sont revenus après un épisode de sortie de rue.

Tableau 2 : Mouvements des usagers enregistrés de 2007 à 2013

Dans l'année	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nb d'adhérents-usagers	57	87	72	72	75	69	75
Nb de nouveaux usagers inscrits	57	39	21	24	18	16	23
Nb d'anciens usagers réinscrits	-	4	2	3	10	9	7
Nb de sortants	11	35	21	22	27	17	27

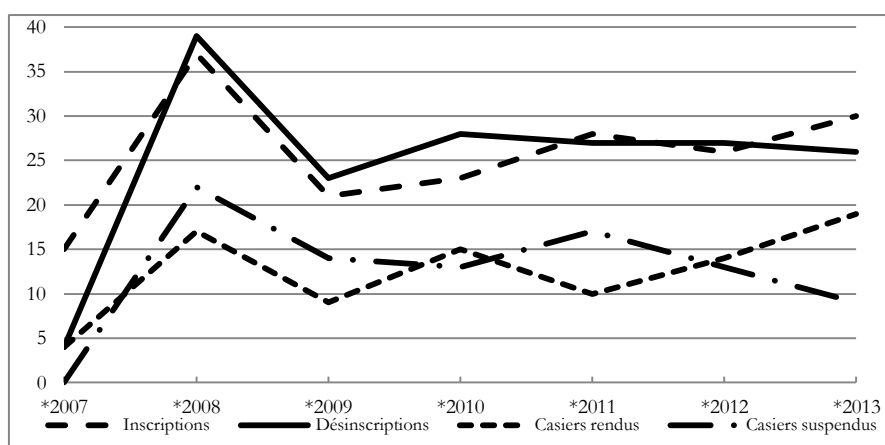
Après un démarrage un peu chahuté, le nombre de nouveaux inscrits ainsi que le nombre de sortants enregistrés chaque année fluctuent sans que les variations soient interprétables. Seule évolution notable, depuis 2011, le retour d'anciens usagers est devenu relativement important.

Par ailleurs, l'enregistrement des mouvements permet d'avoir connaissance du nombre de casiers attribués volontairement restitués, suspendus sur décision du CA suite à une sous utilisation du service ou suite à un comportement qui enfreint gravement le règlement intérieur⁶.

⁵ Pour mémoire : Le premier épisode a lieu au 4^{ème} trimestre 2008 : le CA décide 8 suspensions de casiers pour sous utilisation des casiers (la plus grande décision de suspension de casiers de notre histoire !), ce qui a pour effet d'augmenter momentanément le nombre de casiers libres. Le second épisode est lié à une malheureuse conjonction de dysfonctionnements avec nos principales associations partenaires. Au départ de Charles Lavaud, notre correspondant des Captifs, la libération, non remplacé pendant plusieurs mois, se sont ajoutées des difficultés de coopération avec Emmaüs. Ce passage à vide montre l'importance d'une bonne synergie entre Mains libres et les associations partenaires qui sélectionnent les usagers potentiels. Enfin en 2011, les deux pics sont conjoncturels, ils précèdent deux déménagements (mars 2011 et janvier 2012). La préparation des déménagements et les préoccupations qu'elle génère ont relégué au second plan la politique active de recrutement d'usagers. Après le dernier déménagement en janvier 2012, la confiance dans l'avenir revenue, le nombre de casiers non-attribués diminue immédiatement.

⁶ Dans les statistiques présentées, les exclusions « pour fautes graves » sont comptées dans les « suspensions ». Depuis l'ouverture du service, il y a eu 11 exclusions définitives.

Graphique 2 : Mouvement des casiers au fil des années

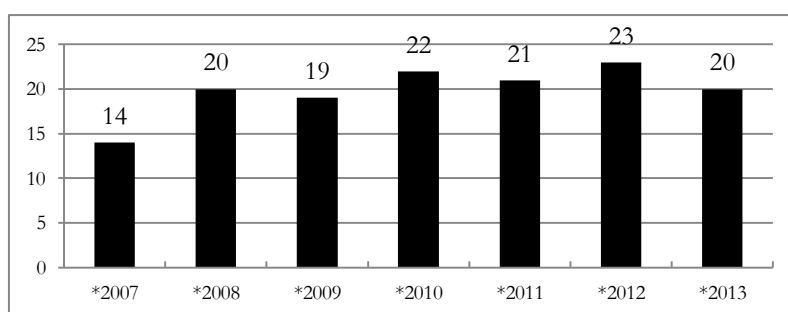


Comme le montre le graphique ci-dessus, au fil des ans, le mouvement des casiers attribués ou restitués dans l'année se stabilise entre 25 et 30. En baisse depuis 2011, pour la première fois, la procédure « casier suspendu » est nettement moins mise en œuvre que la restitution volontaire du casier (9 casiers suspendus contre 18 casiers restitués). Il semblerait que les efforts d'information auprès des usagers sur l'importance d'une restitution volontaire du casier qui leur donne le droit de retrouver sans procédure d'admission un casier en cas de nécessité aient été entendus.

B – Evolution du nombre d'entrées par permanence depuis le 1^{er} octobre 2007⁷

Si l'on fait l'hypothèse irréaliste « tous les casiers sont attribués et tous les usagers sont présents tout au long de l'année à toutes les permanences », le nombre moyen d'entrées serait de 50 pour chacune des 730 permanences d'une année (2 permanences par jour sur 365 jours). En 2013, ce nombre moyen d'usagers présents est de 20⁸.

Graphique 3 : Evolution annuelle du nombre moyen d'entrée par permanence



Par rapport aux années précédentes, ce nombre situe l'année dans une moyenne basse ; à chaque permanence sont enregistrées 3 personnes de moins qu'en 2012 (moyenne sur l'année).

⁷ Date du changement d'enregistrement statistique.

⁸ Ces comptes d'entrées sont bruts, ils ne tiennent pas compte du nombre de casiers attribués et de la disponibilité des adhérents usagers. Par la suite, nous présentons des pourcentages de fréquentation corrigés qui rapportent le taux de fréquentation au nombre effectif d'usagers-adhérents ayant un casier et en capacité physique d'accéder au service (voir note méthodologique).

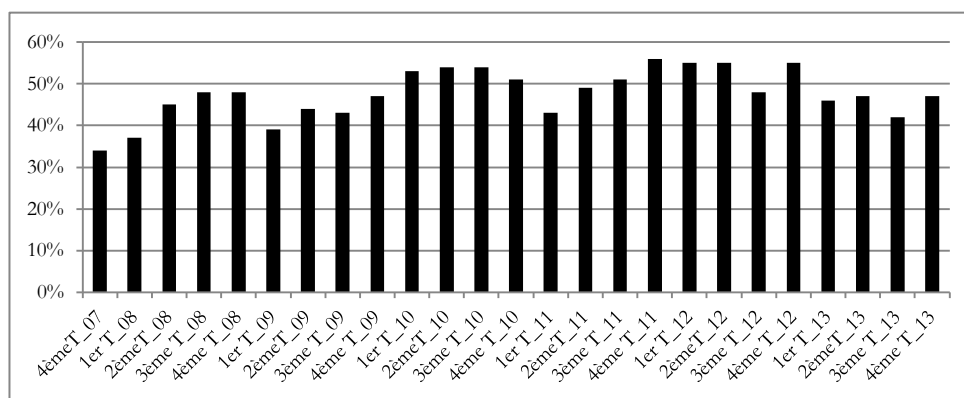
Par la suite, nous chercherons à déterminer, si possible, l'influence de changements - direction et gestion de l'association et/ou recrutement des usagers - sur cette baisse de l'usage du service offert par la bagagerie.

Il est intéressant de savoir si cette fréquentation globale est marquée par des phénomènes saisonniers et comment elle fluctue en fonction des jours et des heures de permanence.

Variations de la fréquentation au fil des saisons

On peut d'abord s'interroger sur d'éventuelles variations saisonnières en examinant les statistiques de fréquentation trimestrielle depuis 2007.

Graphique 4 : Variations trimestrielles du nombre moyen d'entrées par usager

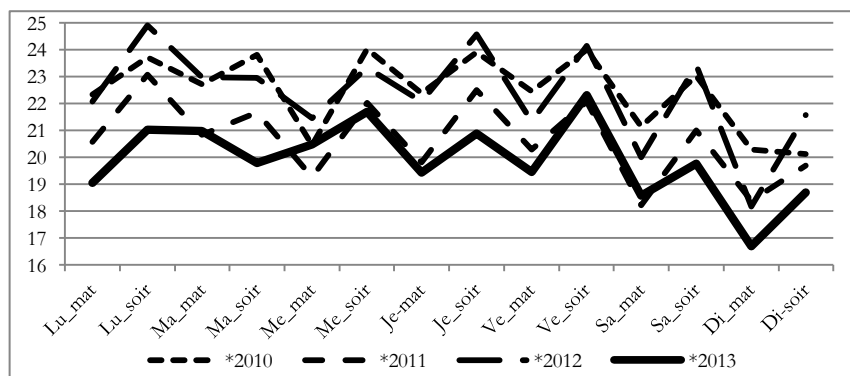


Sur les 25 trimestres considérés, l'examen du graphique montrant les variations des entrées des usagers dans la bagagerie ne suggère aucune variation saisonnière régulière évidente. Comme pour l'attribution des casiers, les quelques variations observées sont plutôt imputables à des à-coups de gestion. Si l'on peut mettre aisément en perspective la baisse de la fréquentation enregistrée au 1^{er} trimestre 2011 avec les incertitudes du déménagement de mars 2011, en revanche, la baisse du nombre moyen d'entrées enregistrée en 2013 semble moins conjoncturelle. Certes, de grands bouleversements sont intervenus dans la conduite de l'association mais il ne faut pas négliger les changements dans les recrutements, ce que nous chercherons à analyser lorsque nous nous intéresserons aux comportements individuels.

Variations de fréquentation des permanences selon les jours et les heures de la semaine

La même question peut être formulée pour les heures et jours de permanence.

Graphique 5 : Variations du nombre moyen d'entrées selon les jours et les heures de permanences



Tout d'abord, la lecture du graphique 6 confirme que, quel que soit le jour ou l'heure de la semaine, la courbe de fréquentation de 2013 se situe toujours en dessous de la fréquentation des trois années précédentes.

Si maintenant, on regarde permanence après permanence, on constate que depuis l'ouverture, les variations de fréquentation sont très régulières. Quel que soit le jour, les soirées sont toujours plus fréquentées avec des pics les lundis soir, mercredi soir, jeudi soir et vendredi soir. La fréquentation autour du week-end toujours plus faible, tout particulièrement le dimanche matin.

C – Evolution de la durée moyenne d'occupation des casiers

Il désormais temps de dresser un bilan du temps moyen d'occupation des casiers. Pour ce faire, nous avons séparé les sortants au cours de chaque année et ceux qui restent inscrits au 31 décembre 2013 : pour les uns, le temps d'occupation est en principe clos alors que pour les autres, ce temps continue.

Les adhérents usagers ayant libéré leur casier en cours d'année

Comme on l'a vu, chaque année, le nombre de sortants s'avère être important. Cette année comme d'autres années, le turn-over annuel est légèrement supérieur à la moitié des casiers disponibles ce qui traduit une bonne fluidité des usagers inscrits à Mains libres.

Tableau 3 : Nombre de sortants par année et durée moyenne d'occupation d'un casier

<i>Nb de sortants</i>		<i>< 6 mois</i>	<i>6-12m</i>	<i>1-2 ans</i>	<i>2-3 ans</i>	<i>> 3 ans</i>	<i>Nb moyen de semaines</i>
<i>2007 (mars-déc.)</i>	<i>11</i>	<i>11</i>					<i>21</i>
<i>2008</i>	<i>35</i>	<i>14</i>	<i>7</i>	<i>14</i>			<i>41</i>
<i>2009</i>	<i>21</i>	<i>10</i>	<i>2</i>	<i>7</i>	<i>1</i>		<i>47</i>
<i>2010</i>	<i>22</i>	<i>9</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>55</i>
<i>2011</i>	<i>27</i>	<i>6</i>	<i>5</i>	<i>9</i>	<i>1</i>	<i>6</i>	<i>86</i>
<i>2012</i>	<i>17</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>5</i>	<i>96</i>
<i>2013</i>	<i>27</i>	<i>5</i>	<i>5</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>6</i>	<i>113</i>

Pourtant, malgré le nombre important de sorties, au fil des ans, la durée moyenne d'occupation des casiers n'a cessé d'augmenter. En 2013, cette moyenne tous « sortants » confondus est de 113 semaines. Evidemment, une partie de cet accroissement peut être considéré pour une part comme structurel : avec le temps qui s'étire depuis l'ouverture, la possibilité d'occuper un casier sur une longue période augmente.

Au bout de 7 ans, on pouvait espérer un tassement de la durée de l'inscription à Mains libres. Il n'en est rien. En 2013, les usagers qui ont rendu leur casier sont restés en moyenne plus de deux ans. Ce chiffre est à la fois négatif puisque le temps de séjour s'allonge mais il est aussi positif, car il veut aussi dire qu'une partie des usagers de longue durée sortent (dont 5 usagers inscrits depuis plus de 4 ans).

Les adhérents usagers inscrits au 31 décembre

Effectivement, on constate un très léger fléchissement de la durée moyenne d'occupation des casiers par les usagers encore inscrits au 31 décembre 2013 : 121 semaines en moyenne contre 129 en 2012 et 110 en 2011. Pour la première fois, l'augmentation marque le pas, ce qui semble de bon augure.

Tableau 4 : Nombre d'inscrits à la fin de l'année et durée moyenne d'occupation d'un casier

<i>Adhérents</i>	<i>Nb Total</i>	<i>Durée d'occupation d'un casier</i>						<i>Nb moyen semaines</i>
		<i>< 6 mois</i>	<i>6-12 m</i>	<i>1-2 ans</i>	<i>2-3 ans</i>	<i>3-4 ans</i>	<i>> 4 ans</i>	
<i>au 31.12.2011</i>	47	11	5	8	6	9	8	110
<i>au 31.12.2012</i>	48	7	8	8	6	6	13	129
<i>au 31.12.2013</i>	48	14	7	6	4	5	12	121

Pour 2013, la lecture du tableau 4 suggère deux populations d'importance égale en présence : des entrants de fraîche date (moins d'un 1 an, n=21) et des usagers de longue durée (plus de 3 ans, n=17).

L'importance du nombre d'usagers de très longue durée, l'allongement de la durée d'occupation des casiers et le retour d'anciens usagers posent question sur les possibilités de certains de sortir de la rue et mériteraient d'être examinés.

D - Evolution de la fréquentation des permanences par les usagers

Après avoir examiné la fréquentation globale des permanences, nous allons maintenant regarder la fréquentation du point de vue des usagers. Pour cela, il nous faut faire un point sur la notion de possibilité d'accès aux lieux par les usagers.

Note méthodologique

Depuis le 1^{er} octobre 2007, chaque passage de l'utilisateur-adhérent est enregistré en distinguant l'entrée pour visite seule de l'entrée avec mouvement de bagages. Cet enregistrement permet de suivre l'usage effectif du service et de rendre compte de la fréquentation des permanences.

Dans la suite du texte, nous appelons « visites », l'entrée d'un usager dans le local sans usage du service de consigne, « dépôt » l'entrée d'un usager avec usage du service consigne, et « entrées » le total des entrées des usagers lors d'une permanence, c'est-à-dire la somme des « visites » et des « dépôts ».

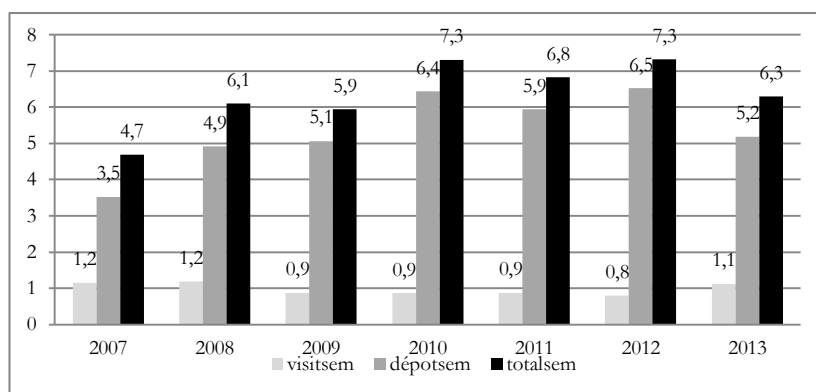
L'accès au service offert est dépendant du nombre de casiers attribués et de la possibilité des adhérents-usagers de se rendre au local de la bagagerie. Les calculs statistiques présentés dans la suite du texte décomptent les casiers non attribués et les temps où l'utilisateur se trouve dans l'incapacité physique d'accéder au lieu. Ce décompte fait, il reste un nombre de casiers attribués et un nombre de jours où l'utilisateur est dans la possibilité de venir à la bagagerie. Dans la suite du texte, ce compte qui sert de base au calcul des taux de fréquentation est nommé « nombre de jours possibles ».

Evolution du nombre de visites, dépôts et entrées moyens par usager

Les statistiques distinguent l'usage qui est fait du service, suivant que l'utilisateur rentre pour une simple visite sans faire de dépôt ou de retrait de bagage ou qu'il utilise le service. Le graphique suivant visualise l'évolution du nombre annuel moyen de visites sans dépôt, de visites avec dépôt et du total des entrées avec ou sans dépôt de bagages.

A partir de 2010 la fréquentation se stabilise à un niveau élevé avec une moyenne autour de 7 entrées par semaine sur 14 entrées hebdomadaires possibles.

Graphique 6 : Evolution de la fréquentation moyenne des permanences au fil des ans



En 2013, par rapport à l'ensemble des jours possibles et pour l'ensemble des usagers, il apparaît une baisse de la fréquentation moyenne. La moyenne des entrées avec ou sans dépôt de bagages passent de 7,3 en 2012 à 6,3 en 2013. Cette diminution du nombre d'entrées dans les lieux est totalement imputable à un usage en baisse du service de dépôt (une moyenne de 6,5 dépôts par semaine et par usager en 2012 contre 5,2 en 2013) alors que le taux de visite sans usage du casier est quant à lui en légère hausse.

Rappelons que les statistiques globales que nous venons de présenter masquent des variations individuelles de fréquentation. Certains adhérents-usagers viennent tous les jours et d'autres ne viennent que très rarement.

II - L'année 2013⁹

Pour rappel : au 31 décembre 2013, 48 casiers étaient attribués sur les 50 disponibles. Ce chiffre est mouvant car il y a des casiers attribués mais aussi des casiers restitués tout au long de l'année. Au total, 75 usagers ont bénéficié des services de « Mains libres », certains pour un temps très court, d'autres pour beaucoup plus longtemps. Sur l'année, on compte 30 inscrits (23 nouveaux plus 7 anciens usagers) et 27 sorties dont 18 casiers volontairement rendus, 9 casiers suspendus sur décision du CA en raison d'une sous utilisation du service, 3 exclusions pour non respect du règlement intérieur et un décès.

L'indisponibilité des usagers

Selon le règlement intérieur, quelle qu'en soit la raison, les usagers sont en principe tenus de prévenir de leur absence. Ceux qui ont prévenu et donnent des nouvelles sont assurés de conserver leurs affaires, mais cette convention est loin d'être respectée, ce qui donne un caractère très problématique aux statistiques des absences en particulier de cette année¹⁰.

Dans la mesure où l'équipe de bénévoles en a connaissance, la raison de l'impossibilité physique de se rendre à la bagagerie est enregistrée. Quatre raisons sont retenues : la prise en charge médicale, le déplacement hors de Paris, l'incarcération et l'exclusion temporaire.

⁹ Relevé statistique du 31 décembre 2012 au 29 décembre 2013.

¹⁰ D'autant plus qu'en 2013, le trésorier qui s'inquiétait et notait régulièrement les raisons de certaines absences sur les feuilles de présence, a été dans l'incapacité physique de le faire et personne n'a pensé à le remplacer.

Comme les années précédentes, les indisponibilités pour absences dues à des séjours hors de Paris concernent les usagers les plus « dynamiques » : ceux qui ont gardé un lien de travail, de famille ou amical qui leur donne des raisons de quitter Paris. D'une certaine manière, ces absences sont en concordance avec les objectifs de l'association qui est de rendre la mobilité aux gens de la rue. À noter d'ailleurs que sur les 6 adhérents qui ont déclaré un déplacement hors de Paris, 3 sont sortis de la rue.

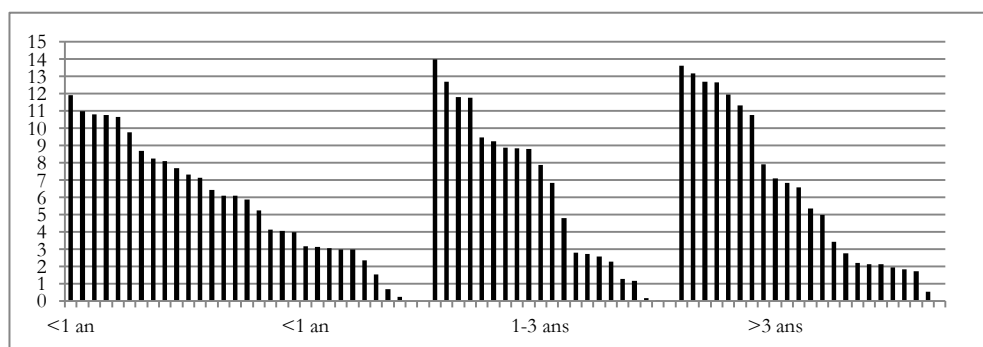
Il y a aussi les difficultés et les drames de la vie à la rue¹¹. Cette année, on compte 4 incarcérations et 4 hospitalisations dont 3 de longue durée.

L'analyse de la fréquentation

Comme on l'a vu, pour l'ensemble des usagers, la fréquentation moyenne en 2013 a chuté. Ces moyennes recouvrent des disparités importantes de fréquentation individuelle, d'autant plus que les situations ne sont pas figées : un même usager peut être assidu sur une période puis plus irrégulier sur une autre.

Toutes les configurations de fréquentation existent : de la fréquentation biquotidienne à l'absence d'usage du service. Reste à savoir si des différences de fréquentation se dessinent suivant le temps de présence. Nous avons scindé la population en trois groupes, les inscrits depuis moins d'un an (n=31), ceux qui ont un temps de présence compris entre 1 et 3 ans (n=21), et enfin ceux qui ont une présence de plus 3 ans (n=23).

Graphique 7 : Distribution de la fréquentation selon la durée d'inscription



La lecture comparée de ces trois courbes suggère un effet du temps (de gauche à droite, la durée d'inscription). Parmi les usagers inscrits depuis moins d'un an, toutes les configurations d'usage du service sont représentées sans qu'aucun groupe ne se dessine. Parmi ceux qui ont une présence comprise entre 1 an et 3 ans, la courbe suggère trois groupes : un à forte fréquentation (plus de 10 entrées dans la semaine), un intermédiaire (5-9 entrées) et un dernier à faible fréquentation (moins de 3 entrées par semaine). Au-delà de 3 ans de présence, le groupe des fréquentations intermédiaires a tendance à se dissoudre tandis que se renforcent les groupes des fréquentations extrêmes (plus de 10 fois par semaine et 2 fois ou moins par semaine).

¹¹ Pour rappel, depuis son ouverture l'association a déploré 5 décès d'usagers (Thierry Savignan, Félix Montès, José Garcia, Singh Garmid, Joël Canivet) et nous avons eu connaissance de la mort de 3 anciens usagers (Catherine Connac, Guy Thème et tout dernièrement Bernard Dubois en janvier 2014). Rapporté au nombre total d'usagers-adhérents (205), ces 8 décès connus impressionnent d'autant plus qu'aucun n'avait plus de 65 ans.

Il est difficile de trouver des constantes statistiques à partir de 75 individualités qui ont des parcours de vie très diversifiés. Quel rapport entre une personne qui pour des raisons conjoncturelles qui souvent s'ajoutent les unes aux autres (perte d'emploi, divorce, maladie,...) se retrouve dans une passe difficile et une autre que des atteintes psychologiques graves ou des addictions sévères laissent sur le bord du chemin avec peu de possibilités de trouver en soi les ressources d'un élan de vie et une possibilité de réinsertion sans l'accompagnement de travailleurs sociaux confirmés.

Cependant, on peut essayer de tirer quelques enseignements de ces trajectoires qui restent très individuelles.

Moins de 3 entrées par semaine

- *pour les nouveaux inscrits*, une fréquentation très rare est parfois synonyme d'une inadéquation entre l'attente de l'utilisateur et le service offert : sans trop de surprise, les casiers suspendus se trouvent concentrés parmi les usagers qui, dès leur inscription, se servent très peu de la possibilité quotidienne de déposer et de reprendre leurs affaires. Ils semblent plutôt user de la bagagerie comme d'une consigne à long terme. Le service rendu ne convenait probablement pas à leur situation ;
- *pour les anciens*, une fréquentation faible, comme pour les années précédentes, correspond à un moment de transition entre la rue et un changement dans la situation des usagers (en positif ou en négatif). On compte 6 sortants dans l'année sur les 9 que compte ce groupe. Souvent, après une fréquentation forte en début d'adhésion, l'utilisateur qui entame un parcours de réinsertion prend de la distance par rapport au service jusqu'à ce qu'il trouve une solution pérenne et décide de rendre alors son casier. Un temps de latence existe toujours : le casier désormais inutile n'est pas tout de suite remis dans le circuit. Il arrive même que certains aient des difficultés à restituer leur casier par crainte de rompre le lien de sécurité qu'ils ont noué avec l'association. Ces fins d'usage, souvent positives, contribuent à faire chuter les niveaux de fréquentation.

Plus de 7 entrées par semaine

- *pour les 12 nouveaux usagers* dans ce cas, le service qu'ils utilisent représente une réelle amélioration de leur situation ;
- *9 usagers de longue date* ont sur toute l'année une fréquentation quotidienne. Il semblerait qu'ils aient centré leur vie sur la bagagerie ; pour la majorité d'entre eux on pourrait même être amené à penser que la rue est un « choix » de vie. Du point de vue d'une réinsertion sociale, l'adhésion à Mains libres les oblige à se plier à un règlement, à des horaires, à une vie en collectivité avec en plus la possibilité d'assumer des responsabilités, mais si on s'intéresse à une réinsertion économique le bilan est bien moins évident : dans ce groupe, on ne constate aucune sortie sur l'année¹².

Les retours d'anciens usagers

Depuis 2011, on constate le retour d'anciens usagers. Parmi les 30 inscrits de l'année, 7 sont d'anciens usagers. Ce phénomène pourrait être le signe d'une dégradation des conditions de

¹² Ce constat pourrait être décevant si on n'avait l'expérience d'anciens usagers de longue date qui après un « déclic » avaient décidé de se donner les moyens de sortir de la rue.

réinsertion car il met en exergue la difficulté de sortie de la rue y compris pour les usagers les plus dynamiques, ceux qui font des allers-retours entre la rue et des moments de réinsertion. On peut craindre que, pour certains, ces allers-retours deviennent un mode de gestion de leur vie sur le long terme. Dans certains cas toutefois, on observe que la deuxième ou troisième tentative semble être la bonne.

Chapitre II - Participation à la vie de l'association

Ce n'est pas uniquement du point de vue de la prestation offerte que la bagagerie Mains libres est innovante, mais aussi du fait d'une gestion assurée en grande partie par ses propres usagers. Le fonctionnement de la bagagerie est en effet fondé sur le bénévolat non seulement des bénévoles-ADF mais des usagers-SDF volontaires.

Au cours de l'année 2013, la structure aura compté 147 adhérents répartis en plusieurs catégories

- 75 « usagers-adhérents » ayant bénéficié d'un casier,
- 4 « anciens usagers » ayant rendu leur casier avant 2013,
- 53 « adhérents bénévoles »,
- 4 « représentants officiels des associations partenaires »,
- 11 « institutionnels et donateurs ».

La vie de l'association s'organise autour des décisions prises lors de réunions où le droit de parole et de vote est égal pour tous les adhérents, à savoir pour cette année :

- deux assemblées générales au cours desquelles sont décidées les grandes orientations de l'association, approuvées les modifications du règlement intérieur en fonction des problèmes rencontrés dans l'année, élus les représentants au conseil d'administration ;
- trois réunions d'adhérents : une pour rechercher un nouveau président, une pour examiner les comptes, et enfin une dernière pour faire le bilan de 3 mois de gestion par la nouvelle équipe ;
- douze conseils d'administration. Le rôle de cette instance est de mettre en œuvre les orientations décidées par les assemblées générales.

Outre ces lieux d'expression, le bon fonctionnement de l'association nécessite de nombreuses tâches matérielles, toutes assumées par les adhérents. L'organisation de ces tâches est souvent confiée à des responsables. Parfois, ils assument personnellement la tâche (maintenance, achats, tri des affaires, informatique,...) ; parfois leur apport consiste à organiser l'intervention en faisant appel à des volontaires (grand ménage, repas). D'autres activités n'ont pas de responsables identifiés : leur prise en charge est plus informelle et collective (collectes, vide-greniers, groupes de travail, tenue de buvette, Festival de la rue, vestiaire du bal de la Bourse).

Avant de considérer le total de la participation des adhérents à la vie de l'association, nous allons nous attacher à examiner de façon dissociée les modalités de l'exercice du droit de parole au sein de l'association (CA, AG, réunions des adhérents), celles de la participation

aux tâches matérielles (ménage, vide-greniers, bal de la bourse, collectes alimentaires, repas annuel) pour terminer par un examen détaillé de la participation aux permanences.

1 – Les lieux de paroles

A - La vie du Conseil d'administration

Statutairement le CA est composé de trois collèges principaux (ADF, SDF et Associations partenaires) et d'un collège complémentaire (Anciens Usagers). Chacun des collèges SDF et ADF comprend 6 membres et le collège « Anciens Usagers » en compte 2. Les représentants élus lors de l'assemblée générale ont un mandat d'un an. Au cours de l'année 2013, cinq associations partenaires ont siégé. Le conseil ne peut valablement délibérer que si un représentant au moins des 3 collèges principaux est présent ou représenté. Chaque membre a une voix au sein du conseil.

Le CA se réunit tous les mois. En deux heures de temps, sont systématiquement examinés : la fréquence de l'utilisation des casiers, les procédures d'abandon et les demandes de casier en cours, le tri d'affaires effectué ou à effectuer, les nouvelles candidatures de permanents, le respect du règlement intérieur et les sanctions éventuelles. Sont également abordés, les problèmes de gestion (réparations, maintenance, achats...). Chaque fois, le contenu de la boîte à idées (mise à disposition de tous les adhérents dans la salle d'accueil de la bagagerie) est examiné et discuté. En plus de ces points invariablement abordés, il s'agit de déterminer les dates des CA et des AG et de décider des CA exceptionnels, des réunions d'adhérents, de bénévoles et autres débats internes. Cette instance initie les rencontres avec les partenaires (Ville de Paris, élus locaux, représentants des administrations et associations partenaires et enfin financeurs). C'est en son sein que se décident également les actions et activités à mener quelles soient internes (collectes alimentaires) ou en partenariat ou à la demande de mairies et d'associations du quartier (bal de la Bourse, vide greniers, buvettes ou autres évènements sportifs ou festifs).

Comme le montre le tableau 5, au cours de l'année 2013, le CA aura compté 13 représentants dans le collège SDF, 8 dans celui des ADF, 5 dans celui des AU et 5 dans celui des associations partenaires.

Note de lecture du tableau 5 (page suivante) :

Date des CA : CA1 : 17 janvier, CA2 : 20 février, CA3 : 20 mars, CA5 : 17 avril, CA5 : 15 mai, CA6 : 19 juin (1er CA après élection AG de juin), CA7 : 24 juillet, CA8 : 21 août, CA9: 25 septembre, CA10 : 23 octobre, CA11 : 20 novembre, CA12 : 18 décembre.

Dans le tableau : (1) présent, (2) représenté, (0) absent ou excusé, (0*) absence connue pour incapacité physique : hospitalisation, séjour hors de Paris. Grisé : non élu.

Dans les marges : total des présences, exemples : CA2 ADF : 5(1) 5 ADF présents, 1 représenté ; Ghislaine Bouayad, sur l'année 6(1), 6 fois présente, 1 fois représentée sur les 7 CA auxquels elle était élue en tant qu'ADF.

Tableau 5: Présences / procurations / absences au Conseil d'administration en fonction des collèges

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Total ADF	6	5(1)	5(1)	5(1)	4(2)	5(1)	5(1)	3(3)	5(2)	4(2)	6	5(1)		
G.Bouayad						2	1	1	1	1	1	1	6(1)	7
E.Bourguinat	1	1	1	2	1								4(1)	5
J.Darras	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	10(2)	12
Y.Douguin	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	9(3)	12
B.Dubois	1	1	1	1	2								4(1)	5
J.Kalt	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	9(3)	12
E.Lacau						1	1	2	1	1	1	1	6(1)	7
MA.Schiltz	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	10(2)	12
Total SDF	4	3	2(1)	4	3(1)	5	6	3(3)	3	4(1)	2	4		
J. Abderrahamani						0	1	0	0				1	4
P.Bargu	1	0	0	1	1	1	1	1	1				7	9
L.Boulley	1	1	0	1	2					1	0		4(1)	6
L.Choisnel	0*	0*	2	0*	0*	1	1	0				1	3(1)	9
G.Gazua						1	1	1	1	0	0	0	4	7
A. Halfoun										1	0	1	2	3
M.Martin										2	0	1	1(1)	3
J.Redeuil		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	11
P.Sadia	0	0	0	0	0								0	5
M. Tassy										1	1	0	2	3
D.Touderte						1	1	0	0				2	4
F. Wyckaert	1	1	1	1	1								5	5
A.Younous	1												1	1
Total AU	0	0	0	0	0	0(1)	0(1)	0(1)	0(1)	1(1)	1(1)	1(1)		
R.Babin	0	0	0	0	0								0	5
P. Bargu										1	1	1	3	3
B. Dubois						2	2	2	2	2	2	2	0(7)	7
E.Tran	0												0	1
A.Younous		0	0	0	0								0	4
Total Associations	2(1)	3	3	3	2(1)	3	3	2(1)	1(2)	3	2	2		
Aides CAARUD						1	1	1	2	1	0	0	4(1)	7
Croix Rouge	2	1	1	1	1								4(1)	5
Emmaüs	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Les Captifs	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	11(1)	12
Soupe St Eustache	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	10(2)	12
Présents	12	11	10	12	9	13	14	8	9	12	11	12	133	
Représentés	1	1	2	1	4	2	2	5	4	4	0	2	28	
Nb membres du CA	18	18	18	18	18	17	17	17	16	18	18	18	211	
Taux de présence	67%	61%	56%	67%	50%	78%	82%	47%	56%	67%	61%	72%	63%	
Taux de participation	72%	67%	67%	72%	72%	83%	94%	76%	81%	89%	61%	78%	76%	

Durée et stabilité des mandats :

Au cours de l'année 2013, le CA s'est largement renouvelé.

Seuls 4 ADF ont siégé sur toute la période. Une fois élus, les 6 représentants du collège ADF ont été d'une assiduité notable (sauf au cœur de l'été), et quand ils n'ont pu être présents, ils ont eu le souci de se faire représenter. Une équipe très solidaire s'est constituée qui a repris en charge les tâches que concentraient l'ancienne présidente et le trésorier.

L'instabilité des représentants des usagers a été particulièrement importante. Sur les 13 représentants qui se sont succédé dans ce collège, seuls 4 usagers, dont le nouveau président, ont siégé ou se sont fait représenter à tous les CA de leur mandat. La présence des autres est plus qu'irrégulière. Leurs parcours chahutés sont parfois dûs à une amélioration de leur situation comme en début d'année, certaines absences s'expliquent par un changement plutôt positif (prise en charge médicale avec hospitalisation, emploi, logement loin du centre de Paris,..). Suite à l'obtention d'un hébergement, 2 membres du collège SDF deviennent « ancien usager ». Enfin, il en est d'autres qui par gentillesse ont dit « oui », et qui par la suite ont des présences brèves et aléatoires ou même ne viennent jamais. Ils sont exclus alors au bout de trois absences sans justification comme le prévoit le règlement. Il faut aussi dire que la mise en place d'une nouvelle équipe n'a pas été sans soubresauts ; quelques conflits et quelques démissions ont émaillé cette année de transition.

Depuis que les anciens usagers qui avaient participé à la mise en place du projet Mains libres se sont petit à petit éloignés de l'association, ce collège est désormais mal représenté probablement parce que le statut d'ancien usager n'est pas très bien établi. Il faudra probablement penser à le réviser car il avait été défini en référence aux usagers « fondateurs » qui s'étaient beaucoup investis dans la marche de l'association.

En ce qui concerne les associations partenaires, quatre associations (Les Captifs La Libération, La Soupe St Eustache, la Croix Rouge maraude des 1^{er} et 2^e arrondissements jusqu'en juin et depuis juin le Caarud) par leur participation assidue aux CA sont étroitement associées à la gouvernance des usagers qu'ils nous ont adressés. En 2013, la coopération avec Emmaüs qui avait été jusqu'alors problématique s'est consolidée avec succès. L'organisation de quelques réunions spécifiques avec leurs équipes « Agora » et « Maraude » et des échanges de mails en cas de problème avec l'un des usagers qu'ils nous ont adressé pallie désormais leur absence au CA.

En conclusion, malgré quelques nominations inadéquates, les membres du CA sont conscients de l'importance de cette instance dans la marche de l'association comme le prouve leur taux de présence globale sur l'année (63%) et de participation encore plus élevé si l'on inclut les procurations (76%). Cependant, en 2013, la représentation des adhérents SDF et AU au sein du CA n'a pas été satisfaisante. Même si, comme on l'a vu, une certaine mobilité peut être interprétée de façon positive, il serait peut-être préférable d'accepter une sous représentation temporaire de ce collège plutôt que de solliciter des candidatures par trop incertaines sans pour autant abandonner l'ambition de mobiliser et d'encourager la participation active des usagers à la gouvernance de l'association. Enfin, autre enseignement positif de cette année : alors qu'on pouvait craindre une difficulté si ce n'est une incapacité du

CA à se renouveler, la nouvelle équipe a fait la preuve de sa capacité à reprendre la direction des affaires.

B – Assemblées générales¹³

En 2013, deux assemblées générales ont été convoquées :

- la première pour faire le bilan de l'année écoulée sur la base du rapport moral présenté par la présidente, des comptes et du budget prévisionnel présentés par le trésorier ; c'est aussi le moment choisi pour renouveler les adhésions¹⁴. L'AG de mars a réuni 30 présents et comptabilisé 19 représentés soit au total 59 votants (30 SDF, 3 AU, 44 ADF, 1 représentant des associations partenaires) ;
- la seconde s'est tenue en juin afin d'élire ses représentants au conseil d'administration. Elle a réuni 50 présents et 27 représentés soit au total 77 électeurs (31 SDF, 6 AU, 42 ADF, 1 représentant des associations partenaires).

Tableau 6: Présences aux assemblées générales

<i>Assemblées générales</i>	<i>SDF</i>	<i>ADF</i>	<i>Association</i>	<i>AU</i>	<i>Total</i>
<i>23 mars total des présents et représentés</i>	25	30	1	3	59
<i>dont représentés</i>	5	14	1	-	19
<i>14 juin total des présents et représentés</i>	31	42	1	3	77
<i>dont représentés</i>	7	17	1	3	27
Total	56	72	2	6	136

Il est remarquable qu'au bout de 8 ans de fonctionnement, chaque AG réussisse à mobiliser autant d'adhérents.

C – Réunions internes¹⁵

Trois réunions internes ont été organisées au cours de l'année 2013, deux à propos du changement de direction et de la mise en place de la nouvelle équipe et une autre, comme chaque année, sur l'explication et l'approbation des comptes.

Tableau 7 : Présences aux réunions internes

<i>Réunions</i>	<i>SDF</i>	<i>AU</i>	<i>ADF</i>	<i>Assoc</i>	<i>Total</i>
<i>9 février, sur le nouveau président</i>	7	0	13	1	21
<i>26 février, sur les comptes et le budget</i>	3	0	3	0	6
<i>12 octobre, bilan après 3 mois nouvelle équipe</i>	9	1	15	0	25
Total des présents	19	1	31	1	

Comme le montre le décompte ci-dessus, les thèmes concernant la direction de l'association ont été mobilisateurs, en revanche, l'analyse des comptes n'a pas attiré les foules.

D- Contacts extérieurs

Le nombre important de rencontres recensées en 2013 (tableau ci-dessous) avec les responsables de la Ville de Paris, les administrations, les mécènes, les associations partenaires, les instances politiques et les associations locales montre l'importance accordée à

¹³ Les présents et les représentés aux AG qui votent par procuration sont pris dans les comptes des adhérents qui participent à la vie de l'association

¹⁴ Ce renouvellement est impératif pour les usagers qui veulent conserver leur casier.

¹⁵ Pour les réunions internes sans système de procuration, seuls les présents sont considérés comme participant à la vie de l'association.

la bonne insertion de Mains libres dans le quartier et le souci de coopération avec les instances en charge des plus démunis. Ces nombreuses réunions sont la marque de la volonté de l'association de répondre aux demandes des administrations de tutelle et de s'insérer dans le tissu associatif local avec lequel elle est amenée à coopérer pour l'insertion des sans abris du centre de Paris.

Tableau 8 : Présences lors de contacts extérieurs

Contacts extérieurs	SDF	AU	ADF	Assoc	Autres
09 janvier : Pt d'Antigel	-	-	2		
10 janvier : directrice de la MDA 1 ^{er} ARDT	-	-	2		
11 janvier : Comité suivi chantier des Halles	1	-	1		
19 janvier : Comité suivi emploi et insertion chantier des Halles	-	-	1		
2 février : Chef de la mission des Halles	1	1	2		
7 février : Visite du local Jean Lantier	1	1	2		1
14 février : Comité suivi chantier des Halles	1	-	1		
24 février : Expert comptable	-	-	1		
19 mars : Président de Mains Libres 3 ^{ème} ARDT	-	-	2		1
21 mars : SGIM sur le local Jean Lantier	-	-	2		
26 mars : Comité suivi chantier des Halles	1	-	1		
12 avril : « Premières heures » par la Régie de Quartier	-	-	1		
19 avril : Comité suivi chantier des Halles	1	-	1		
26 avril : Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé	1	1	2		
9 mai : Directeur de la maraude Emmaüs	-	-	2	1	
15 mai Directrice du "110 les Halles"	1	-	2		
23 mai : Comité suivi chantier des Halles	1	-	1		
1 juin : Réunion d'évaluation de Mains Libres	-	-	3		
21 juin : Directeur de la Maraude Emmaüs	-	-	2	1	
3 juillet : Maire du 1er ARDT	3	-	3		
22 août : Comité suivi chantier des Halles	-	-	1		
7 septembre : Association ICI, projet de Blog pour la bagagerie	-	-	1		
20 septembre : Comité suivi chantier des Halles	1	-	1		
3 octobre : Partenariat en ML et les autres associations	1	-	4	5	
5 octobre : Président d'Antigel et président de Mains Libres 3 ^{ème}	-	-	2		
18 octobre : Comité suivi chantier des Halles	1		1		
20 novembre : Bilan "Premières heures"			1		
26 novembre : Associations partenaires			3	4	
6 décembre : Associations caritatives du 1er ardt au commissariat			1		
6 décembre : Comité suivi chantier des Halles	1		1		
Total	16	3	50	11	2

Dans ce cas, comme dans toutes les actions de gestion qui nécessitent un suivi et un confort de vie pour les mener à bien, l'implication des bénévoles-ADF est nettement plus importante.

2 – Participation au fonctionnement « concret »

Le bon fonctionnement de l'association induit un certain nombre de tâches prises en charge par des membres du CA ou de simples adhérents.

A - Responsabilités

Il est impossible de suivre la prise en charge des responsabilités, trop de changements dans la gestion sont intervenus cette année pour que l'on puisse présenter une image réaliste. Par exemple, en cours d'année, il a été décidé que les nouveaux adhérents - usagers et bénévoles -

ne puissent être acceptés qu'après un entretien qui leur présente l'association et l'implication des usagers dans son fonctionnement. De même, les usagers exclus ne peuvent revenir que s'ils ont accepté de se soumettre à un entretien de réintégration. Théoriquement, ces entretiens devraient être assurés par des ADF et des SDF mais ce vœu n'est pas toujours réalisé. La liste des tâches non exhaustives apparaît comme une liste à la Prévert. On peut citer, parmi les plus importantes rien que pour le fonctionnement au quotidien de l'association : accueil des nouveaux adhérents, planning des permanences, maintenance des locaux, approvisionnement en produits d'entretien et boissons chaudes, suivi des badges électroniques, surveillance des entrées dans le local en dehors des heures de permanences, maintenance informatique, surveillance de l'usage du téléphone, mise à jour du site internet, réalisation des cartes d'usagers, désinfection mensuelle des locaux, organisation des grands ménages, nettoyage de la cour, entretien du linge,... sans oublier cette année, le suivi du chantier de la rue Jean Lantier notre futur local. Tout ce que l'on peut dire, c'est que l'ensemble des tâches ont été assumées ; il y a toujours eu des adhérents de bonne volonté pour les prendre en charge.

B – Grands ménages

Chaque mois, un grand ménage est organisé. Il s'agit de nettoyer à fond les sols, les toilettes, les meubles, la cour,....

Tableau 9 : Participations au grand ménage

<i>Grands ménages</i>	<i>SDF</i>	<i>ADF</i>
<i>12-janv</i>	3	3
<i>04-févr</i>	3	1
<i>06-avr</i>	2	2
<i>04-mai</i>	7	3
<i>14-juin</i>	4	1
<i>06-juil</i>	4	3
<i>03-août</i>	2	2
<i>03-oct</i>	3	3
<i>09-nov</i>	6	2
<i>07-déc</i>	4	3
<i>Total</i>	38	23

En principe, 6 personnes sont requises de préférence à parité entre SDF et ADF. Cet idéal n'est pas toujours respecté, souvent on compte plus de SDF que d'ADF. Au total, à la fin de l'année, cette impression est confirmée. Les SDF sont encore une fois plus nombreux que les ADF à s'engager dans les ménages mensuels (38 interventions contre 23).

C – Participation aux animations internes

Le groupe « Paroles libres » a terminé le film de témoignages d'adhérents, bénévoles et usagers confondus ; la version longue a été projetée pour la première fois lors du repas de Mains libres en janvier. A cette occasion le film a été largement applaudi. Une version courte destinée à la communication auprès de nos partenaires est également disponible.

D- Participation aux activités lucratives et collectes

Mis à part le lourd poste du financement du local assumé par la Ville de Paris, l'association se veut la plus indépendante possible financièrement. Aussi pour couvrir une partie de ses dépenses courantes (boissons servies à chaque permanence, achat de matériel, produits

d'entretien,...), elle organise des collectes et participe à des événements locaux qui lui permettent de dégager quelques bénéfices.

Tableau 10 : Participations aux activités lucratives, aux collectes¹⁶

Activités lucratives, collectes	SDF	AU	ADF	Apport financier
Collecte alimentaire G20	6	0	0	* ¹⁷
5-6 avril Carnaval et fête de printemps	5	1	1	140,00 €
6 juin, Vide grenier Accomplir	*	*	*	*
8-9 juin, Festival de la rue	*	*	*	*
21 juin fête de la musique	5	0	1	*
29 juin Collecte alimentaire G20	4	0	0	*
21 juin, Buvette Mairie du 2 ^{ème}	7	1	6	*
15-16 septembre, Vide Grenier Mairie du 2 ^{ème}	*	*	*	*
10 octobre, Vide-Grenier Accomplir	*	*	*	*
Collecte alimentaire G20	*	*	*	*
24 novembre, Bal de la bourse	19	1	13	1 360,70 €
Total	46	3	21	1 500,70 €

Au total, ces actions ont été très majoritairement assumées par les adhérents usagers.

3 - Les permanences

Les 730 permanences de l'année ont été assurées (2 tranches horaires de 2 h. X 365 jours), ce qui, en soi, reste un exploit étant donné que ce service ne fonctionne que sur du bénévolat. Selon les règles, pour tenir une permanence, l'idéal requis est de 3 bénévoles, un minimum de 2 est acceptable, en deçà, la bagagerie ne peut ouvrir. Pour ces 730 permanences, on compte 1964 prestations soit, sur l'année, une moyenne de 2,7 bénévoles par permanence, ce qui est un bon score par rapport au score théorique de 3.

Comme chaque année, on relève plus de bénévoles ADF (n=53) que de bénévoles SDF (n=34). Si l'on compte les 4 anciens usagers qui ont également fait quelques permanences, au total se sont 91 bénévoles qui sont intervenus.

Sur les 75 usagers ayant bénéficié d'un casier en 2013 à peine plus de la moitié ont assuré une permanence (n=34). Comme tous les ans, les usagers actifs font en moyenne plus de permanences que les bénévoles ADF ce qui entraîne un rééquilibrage des « prestations-permanences » assurées (1001 par les usagers versus 961 par les bénévoles ADF). Cependant, leur participation dans l'activité centrale de Mains libres dont ils sont les bénéficiaires est en net recul par rapport à 2012¹⁸.

Tableau 11 : Présences assurées par les adhérents selon leur catégorie

Catégorie	SDF	ADF
ayant bénéficié d'un casier au cours de l'année	1001	76
Ancien Usager n'ayant pas bénéficié d'un casier au cours de l'année ¹⁹	2	4
ADF	961	53

¹⁶ En 2013, le trésorier n'a pas fait l'évaluation financière des collectes.

¹⁷ * : pas d'information.

¹⁸ Pour comparaison, en 2012, au regard de l'ensemble des 69 adhérents-usagers qui avaient bénéficié des services de la bagagerie en 2012, 40 s'étaient impliqués dans cette activité en assumant 60% des « vacations bénévoles » de l'année.

¹⁹ La catégorie « Ancien usager » n'ayant fourni que 2 prestations, n'est pas prise en considération dans les analyses qui suivent.

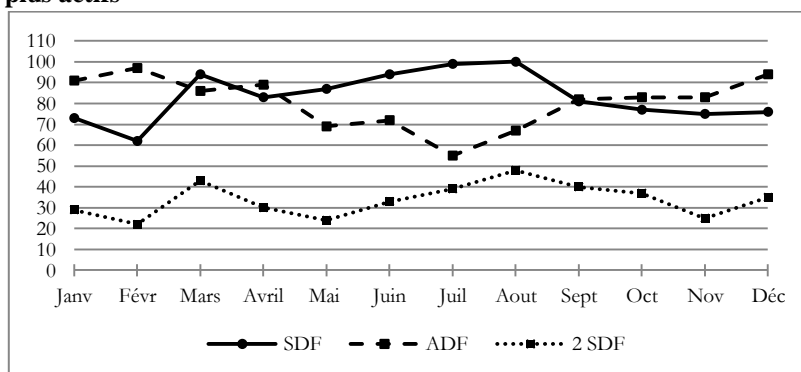
La contribution à ce service, essentiel à la marche de l'association, est très inégalement répartie selon les deux principales catégories de bénévoles.

De fortes disparités de participation apparaissent parmi les usagers. Les deux usagers qui, chaque mois, totalisent le plus grand nombre de permanences²⁰, auront fait sur l'année 377 « prestations-permanences » sur les 1001 assurées par les usagers (soit 37,5% des permanences assurées par les usagers). Si l'on ne tient pas compte des performances de ces SDF très actifs, les 74 SDF restants ont assuré 624 permanences. Encore une fois, ce chiffre global ne rend pas compte de la situation. 30 usagers ont assuré 620 permanences, 4 se sont impliqués une seule fois et 42 n'en ont fait aucune, autrement dit 6 usagers sur 10 ne se sont pas investis dans l'activité au cœur du projet de Mains libres.

La situation des 53 bénévoles-ADF est moins contrastée : une bénévole a tenu 116 permanences et, à l'opposé, seuls 5 d'entre eux n'en ont fait aucune ou une seule ; ces derniers sont des compagnons de route de longue date qui interviennent autrement dans l'association (trésorerie, informatique, gestion des badges, mise à jour du site internet, entrée des données statistiques). Plus préoccupante est la disparition de 18 d'entre eux en cours d'année. Selon nos informations, 4 ont abandonné temporairement leur permanence pour des raisons personnelles (santé, manque de temps,...), 7 ont signifié leur départ (demande de retrait des listes, départ de Paris), restent 9 bénévoles qui se sont évaporés sans autre forme de procès.

Les variations des tenues des permanences selon les mois et les catégories sont intéressantes à examiner.

Graphique 8 : Nombre de permanences effectuées par les SDF / ADF / et les 2 SDF les plus actifs



Un point positif, quand arrive la saison des vacances pour les ADF, les SDF assurent. Mais il nous faut moduler cet optimisme car cette prise en charge est essentiellement le fait de deux volontaires SDF qui, à tous moments et, ce tout au long de l'année, remplissent les trous du planning. Comme le montre le graphique 8, en cas de déficience des bénévoles ADF, leur participation s'intensifie, le nombre des autres usagers impliqués ne bouge fondamentalement pas. Si l'on considère le mois d'août, mois emblématique des vacances pour les ADF, sur les 155 prestations du mois, 100 ont été assurées par les usagers et 55 par des ADF. Pour autant

²⁰ Dans ce compte sont pris en compte les deux SDF qui assurent le plus de permanences au cours du mois, la première place est, toute l'année, occupée par le même usager qui aura assuré les remplacements au pied levé, la seconde est tenue par 3 SDF qui se succéderont au fil des mois.

sur les 100 prestations assurées ce mois là par les usagers, 48 l'ont été par deux d'entre eux (soit presque la moitié des prestations). Lorsque les ADF sont de retour à partir de septembre, la situation s'inverse, les prestations des usagers se font moins nombreuses tout simplement parce que nos héros lèvent le pied. Si l'on considère le seul mois de décembre, 76 permanences ont été assurées par 15 usagers (sur les 48 qui bénéficient d'un casier ce mois là), 94 par 29 ADF. Et comme d'habitude mais de façon encore plus marquée que pour l'ensemble de l'année, plus de la moitié des prestations-permanences (n=35) sont assurées par 2 usagers. Sur les 46 usagers restants, seuls 15 se sont impliqués 37 fois dans la tenue d'une des permanences du mois.

Sachant que la tenue des permanences est la raison d'être de Mains libres, l'implication des usagers dans la marche de l'association est décevante, elle est faible et trop dépendante de la bonne volonté d'un tout petit nombre d'entre eux.

Ce rapide tour d'horizon sur le bénévolat à Mains libres en 2013 met en évidence l'urgence qu'il y a à remobiliser l'ensemble des usagers et à se soucier de l'intégration des bénévoles-ADF à la vie de l'association. Il faudrait s'inquiéter de ceux qui se sont évaporés en cours d'année sans se sentir obligés de signifier leur désengagement ; une hypothèse : peut-être se sont-ils sentis isolés n'ayant pas trouvé d'interlocuteur parmi les responsables de l'association.

Pour conclure, malgré ces difficultés d'investissement dans la tenue des permanences, le taux de participation des adhérents-usagers à l'ensemble de la vie de l'association reste élevé. Parmi les 75 usagers qui ont bénéficié d'un casier à un moment ou l'autre de l'année, 21 d'entre eux n'ont pris part à aucune action collective (réunions, collectes, fêtes, permanences) ; il s'agit essentiellement de personnes (n=10) qui sont restées moins de 12 semaines (partis en début d'année, arrivés très tard dans l'année ou encore restés très peu de temps) ; parmi ceux qui sont restés plus longtemps, on compte 4 usagers qui ont eu le casier suspendu en raison d'un non-usage du service ; restent 7 usagers, restés plus de 3 mois qui n'ont participé à aucune activité dont 5 en raison d'atteintes physiques ou psychiques graves.

En conclusion

L'année 2013 a été marquée par d'importants changements qui ont pesé sur la marche de l'association.

Tout d'abord, un changement notoire est intervenu dans son mode de fonctionnement : les deux personnes qui représentaient l'autorité ont disparu, une gouvernance plus collective s'est mise en place avec difficulté. Les lignes de conduite des différents membres n'ont pas toujours été convergentes et ne sont pas apparues très clairement auprès des usagers qui ont interprété cette période d'adaptation comme un aveu de faiblesse. Certains usagers ont pensé qu'ils pouvaient s'approprier l'espace commun en s'affranchissant des règles de conduite définies par le règlement intérieur. De ce fait, l'équipe dirigeante a été obligée de sévir souvent contre des usagers de longue date qu'elle connaissait bien et appréciait pour leur implication dans la marche de l'association. L'inexpérience et la proximité émotionnelle ont

conduit à privilégier les sanctions temporaires même dans des cas d'incidents répétés et à préférer les mesures d'accès limité²¹ à l'exclusion stricte.

Par ailleurs, les relations avec les associations partenaires ont connu des changements en 2013. Contrairement aux responsables des « Captifs », jusqu'en 2012 notre principal partenaire très impliqué dans la vie de Mains libres, la coopération avec les travailleurs sociaux d'Emmaüs qui nous ont adressé en 2013 la majorité des nouveaux inscrits est moins directe. Plusieurs services, plusieurs interlocuteurs, pas de présence aux CA, tout cela participe au fait que les demandes de sélection de candidats en dynamique de sortie de rue et capables de respecter les règles du bien vivre ensemble n'ont pas été bien entendues. Pour pallier ce manque de contact, plusieurs réunions ont été organisées au cours de l'année. En fin d'année, la demande d'une meilleure sélection des usagers afin d'avoir des permanences apaisées semble entendue et comprise par nos partenaires d'Emmaüs. De nouveaux usagers envoyés par deux associations du quartier en charge d'addictions²² ont contribué largement à perturber l'ambiance au cours des permanences à partir de l'été 2013. Un peu débordés, nous avons dû faire face à des comportements violents qui dépassent nos capacités de bénévoles et qui nous ont obligés à mettre en place une procédure plus ferme d'exclusion temporaire, voir définitive pour certains.

De plus, de nombreux nouveaux inscrits, intégrés jusqu'en novembre, sans information particulière sur le mode de fonctionnement spécifique de Mains libres qui suppose la participation active des usagers à la marche de l'association, sont arrivés dans les locaux en tant qu'utilisateurs d'un service social supplémentaire mis à leur disposition. En plus du service « dépôt » et de l'accès à internet prévus dès le départ, bien d'autres services de confort se sont ajoutés au fil du temps : deux fours à micro-onde, un réfrigérateur, un accès au téléphone, une offre de nourriture... Cette offre généreuse a pu aussi conforter les nouveaux venus dans une attitude de consommateurs. Et ce serait en partie pour cela que, pour la première fois en 2013, dans une conjoncture globale de diminution de la fréquentation, la fonction « accueil » augmente tandis que le service « dépôt » diminue et que la participation des usagers à la tenue des permanences est également en baisse ?

Dans la ligne des années précédentes, on peut s'inquiéter de l'allongement des durées d'inscription si l'on considère que Mains libres doit rester un lieu de passage, pour une sortie de la rue vers une vie plus décente.

Enfin, s'est ajoutée, en cette période de transition chahutée, une moindre attention portée aux activités collectives qui mobilisent les usagers et font du lien social entre SDF et ADF.

Prenant conscience de cette inflexion, l'équipe dirigeante a entrepris une vaste opération de réorganisation : simplification de la gestion, renforcement de la coopération avec les associations partenaires, amélioration de l'accueil des nouveaux adhérents, restructuration de l'organisation des permanences ; elle a revu les règles de réintégration après exclusion pour infraction grave au règlement intérieur.

²¹ C'est-à-dire interdiction de rentrer dans les locaux tout en conservant l'accès aux bagages qui sont distribués par les permanents au portillon.

²² Le 110 Les Halles et le Caarud

Après 8 ans de fonctionnement, la gestion de l'association est devenue très lourde. Diminuer le nombre de réunions administratives qui épuisent les quelques personnes en charge de l'administration afin de laisser le temps pour l'organisation d'activités plus collectives et joyeuses, tel est l'objectif que se sont donné les membres du CA. Dans ce sens, il est envisagé de confier la gestion courante à un bureau, le conseil d'administration se réunissant moins souvent, et de ne plus convoquer qu'une AG par an. La réorganisation se fait également dans le souci d'une transmission plus aisée des dossiers. A cet effet, l'ensemble des documents importants de l'association sera mis sur le « cloud » afin d'en faciliter l'accès et pour chaque opération une description de la procédure est en cours. Au décès du trésorier, nous avons découvert qu'en 2013 la comptabilité n'avait pas été tenue, nous avons dû faire appel à un cabinet comptable pour établir le bilan de l'année. Cette décision s'avère finalement positive, elle nous permet de repartir sur des bases saines. A la suite de cette expérience, il se pourrait que l'on continue à faire appel à des professionnels pour s'assurer d'une bonne gestion et alléger le travail des administrateurs. Suite à la présidence par un SDF, une évidence s'est imposée : la gestion et les tâches administratives, les contacts avec les partenaires officiels, tâches nécessitant un suivi, des archives et donc un minimum de confort de vie, ne peuvent pas être assumées par des personnes en grande précarité.

Du côté des adhérents de nombreuses innovations ont été initiées.

Désormais, un entretien d'intégration des nouveaux usagers et bénévoles les informe sur les objectifs, le mode de fonctionnement et la spécificité de l'association à laquelle ils veulent adhérer. Pour les usagers, il leur est indiqué ce qu'ils peuvent en attendre mais aussi ce qu'ils sont en mesure de lui apporter ; les règles de la vie commune leur sont détaillées, et il leur est dit que leur implication à la marche de Mains libres est non seulement souhaitable mais aussi nécessaire. Pour les bénévoles, un mémento leur est remis décrivant les conduites à respecter une bonne gouvernance des permanences. A ces entretiens d'intégration, s'est ajouté un effort de mobilisation des anciens usagers afin de remettre la permanence au cœur de l'activité du plus grand nombre.

A l'automne, des entretiens de réintégration ont été imposés aux usagers qui avaient été exclus en raison de comportements contrevenant gravement au règlement intérieur. Cette démarche est envisagée comme un soutien destiné à leur faire comprendre que la bonne ambiance et la qualité du service rendu dépendent de tous et qu'en cas de nouvelle infraction ils pourraient être exclus définitivement.

A cela s'ajoute, pour la troisième fois, la perspective d'un nouveau déménagement dans un local enfin définitif. Par expérience nous savons que ces périodes sont source d'angoisse et de nervosité pour des personnes à la rue auxquelles Mains libres peut apparaître comme un havre dans une journée d'errance.

L'installation définitive dans un local de grande qualité et les réformes entreprises participeront certainement au retour de la confiance et du bien vivre ensemble.

Collecte des données, Jean Redeuil ; enregistrement des données, Jacqueline Rossi ; rédaction, Marie-Ange Schiltz