

## **Rapport Mains Libres 2011**

### **(252 semaines d'activité : 5 mars 2007 au 1 janvier 2011)**

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. Elle 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'équipement est innovant, à la fois dans la prestation offerte et dans le fait qu'il est géré en grande partie par ses propres usagers.

La bagagerie est gérée par 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 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.

Un premier local temporaire de 135m<sup>2</sup>, nous avait été attribué par la Ville de Paris sur la terrasse du Forum des Halles au 101 rue Rambuteau, Paris 1<sup>er</sup>. En raison des travaux d'aménagement des Halles, le 14 mars 2011 nous avons quitté ce premier local pour une implantation provisoire dans un bungalow neuf de 150 m<sup>2</sup> situé rue Berger (côté Pierre Lescot). Les contraintes du chantier nous ont obligés à déménager une seconde fois dans un autre bungalow similaire sis rue Berger (côté rue des Prouvaires), les 5 et 6 janvier 2012. Les soucis entraînés par ces deux déménagements en moins d'un an avec en perspective la promesse d'un local définitif pour 2014 - qu'il faut complètement aménager et qui en raison de sa configuration sur deux étages nous oblige à repenser le fonctionnement de l'accueil -, ont lourdement pesé sur l'activité de l'association qui s'est concentrée, comme nous le verrons, sur sa bonne marche, laissant pour partie de côté les activités plus conviviales qui font lien entre les adhérents. De plus, les bouleversements du quartier liés au projet de rénovation des Halles ont fortement réduit la surface du jardin, rendant temporairement impossible l'organisation de deux des animations dont Mains libres était organisatrice ou co-organisatrice, la fête du Jardin extraordinaire et le concours de pétanque.

### **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<sup>er</sup> 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 une simple visite est enregistrée. Pour certains, passer à une permanence permet de préparer et mettre en place les diverses activités de l'association, participation à divers événements du quartier, de participer au bon fonctionnement de la bagagerie. 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 lors chaque permanence (soit quatre ordinateurs, quatre heures par jour).

**Tableau 1 : Evolution des catégories d'adhérents inscrits à la fin de chaque année**

	2007	2008	2009	2010	2011
SDF usagers simples	22	36	33	26	29
SDF usagers bénévoles	17	17	14	18	22
ADF bénévoles	42	39	51	57	49
Anciens usagers bénévoles	-	6	8	9	6
Associatifs	5	5	5	6	5
Donateurs	10	16	5	5	8
Anciens usagers simples		2	4	12	3
Institutionnels	4	2	2	2	2
Total	123	123	121	135	125

De ce tableau on peut tirer un élément positif : l'implication en hausse des usagers. En 2011, le nombre des bénévoles SDF augmente tandis que fléchit celui des bénévoles ADF. Le recrutement des bénévoles ADF est difficile car l'engagement est lourd et une certaine usure peut se faire sentir au bout d'un certain temps, ce qui entraîne un turn-over régulier des ADF, à l'exception de quelques « piliers ».

## **I - L'année 2011 par rapport aux années précédentes (2007-2010)**

### **1 – 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 le suivi 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. 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. Lorsque la personne n'a plus besoin du service (en principe lorsqu'elle a retrouvé un logement), elle doit restituer le casier et remplir une fiche de restitution en indiquant si elle souhaite rester adhérente ou non. Si la personne a de nouveau besoin de la bagagerie ultérieurement, elle est prioritaire en tant qu'ancien usager.

La vie des usagers de la bagagerie commence avec l'attribution d'un casier et se termine avec sa restitution volontaire ou une décision de suspension par le Conseil d'Administration. Chaque passage est enregistré. Chaque mois, le CA examine les statistiques d'usage des casiers et de fréquentation du lieu. L'attribution du casier peut être suspendue en cas d'une sous utilisation du casier laissée à l'appréciation du CA. Cette procédure régulière et systématique d'examen d'utilisation du service a été mise en place début 2008.

#### ***Le nombre de casiers attribués***

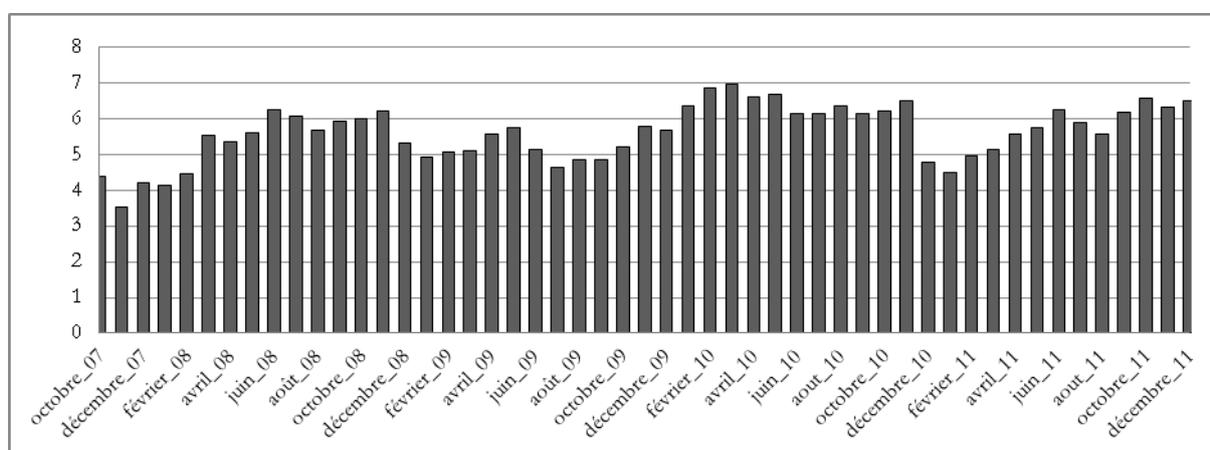
Après seulement 6 mois de fonctionnement, le service de la bagagerie a pris sa vitesse de croisière. Dès 2008, le taux de remplissage annuel est de 96%, soit en moyenne 48 casiers occupés sur les 50 possibles. En 2011, ce taux moyen d'occupation (93%) a légèrement fléchi, soit sur l'année une moyenne de 47 casiers attribués.

**Tableau 4 : Evolution du taux de casiers occupés**

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

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 des casiers non attribués supérieur à 5 : novembre 2008, août-octobre 2009 et janvier-février 2011.

**Graphique 1 : Suivi du nombre mensuel de casiers non-attribués**



Le premier épisode : au 4<sup>ème</sup> 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 « Aux Captifs, La Libération », non remplacé pendant plusieurs mois, se sont ajoutées des difficultés de coopération avec « Emmaüs ». Depuis les choses sont rentrées dans l'ordre du côté des Captifs, pas vraiment encore du côté d'Emmaüs. Ce passage à vide montre l'importance d'une bonne synergie entre « Mains Libres » et ses associations partenaires qui sélectionnent les usagers potentiels.

Enfin début 2011, le déficit est structurel. Le nombre de casiers vides augmente en raison des incertitudes qui pèsent sur l'avenir de la bagagerie. Longtemps sans assurance de local alors que les travaux de démolition menacent l'implantation au 101 rue Rambuteau dans les pavillons Willerval, - fin 2010, début 2011- le conseil d'administration choisit sciemment de se limiter à répondre à la demande, abandonnant une politique active de recrutement

d'usagers<sup>1</sup>. Après le déménagement en mars 2011, le taux d'occupation des casiers remonte sans atteindre les taux « record » de 2008.

### ***Le mouvement des casiers***

La bagagerie ne s'est pas refermée sur ses premiers adhérents-usagers. Depuis sa création, « Mains Libres » a accueilli 163 adhérents-usagers dont 17 anciens usagers qui avaient rendu leur casier ou dont le casier avait été suspendu et qui se sont réinscrits<sup>2</sup>. Le gros de ces réinscriptions est récent. Parmi les adhérents de 2011, on comptait 12 anciens usagers<sup>3</sup>. Il est possible de voir dans ce retour important d'anciens usagers qui avaient trouvé pour un temps une solution pour sortir de la rue, la conjonction de l'augmentation du pool d'anciens usagers et une conséquence de l'aggravation de la situation du logement et de l'emploi qui touchent en priorité les personnes les plus démunies que sont les usagers de « Mains Libres ».

**Tableau 4 : mouvements d'usagers enregistrés chaque année**

Dans l'année	2007	2008	2009	2010	2011
Nb d'adhérents-usagers	57	89	72	72	74
Nb d'usagers nouveaux inscrits ou ré-inscrits	57	43	23	27	28
dont nombre de ré-inscrits	-	4	2	3	10
Nb casiers rendus ou suspendus	11	35	21	22	27
Décès d'usagers ou d'anciens usagers		1		2	2

En 2011, on comptabilise au total sur l'année 74 adhérents-usagers avec 28 nouveaux inscrits ou ré-inscrits et 27 sortants. Mis à part les mouvements importants enregistrés en 2008, le tableau ci-dessus va dans le sens d'une stabilisation des entrées/sorties à l'exception notoire de l'explosion des retours d'anciens usagers en 2011.

### ***Evolution de la durée moyenne d'occupation des casiers par les sortants***

Il est désormais temps de dresser un bilan du temps moyen d'occupation des casiers par les usagers. Pour ce faire, nous avons comptabilisé les sortants de chaque année et relevé la durée en semaines d'occupation de leur casier. Pour 2011, nous avons séparé les usagers qui ont restitué leur casier au cours de l'année de ceux qui au 1<sup>er</sup> janvier 2012 étaient encore inscrits. Le tableau suivant résume la situation ainsi construite

**Tableau 3 : Nombre de sortants par année et durée moyenne de leur adhésion à Mains Libres en tant qu'usagers**

	Nombre usagers				Durée moyenne
	Total	1 à 2 ans	2 à 3 ans	> de 3 ans	Nb semaines
Sortants 2007 (mars-déc)	11				21
Sortants 2008	35	14			41
Sortants 2009	21	8	1		47
Sortants 2010	22	5	2	2	55
Sortants 2011	27	9	3	4	82
Adhérents au 1.01.2012	47	8	15	8	110

<sup>1</sup> Le CA du 19 janvier 2011 constate un creux de recrutement, il est alors décidé que la présidente fait une lettre aux bénévoles pour leur indiquer que la question d'un recrutement élargi sera étudiée après le déménagement.

<sup>2</sup> Au total, depuis l'ouverture, on comptabilise 16 réinscrits une fois et un jeune homme qui aura fait de nombreux allers-retours en étant inscrit et réinscrit 4 fois.

<sup>3</sup> Deux avaient été ré-inscrits en 2010 et dix en 2011.

Chaque année, le nombre de sortants s'avère important. Après un pic observé en 2008, depuis 2009 le turn-over fluctue autour de la moitié des casiers disponibles (n=50). Malgré ce mouvement important, au fil des ans, la durée moyenne d'occupation des casiers ne cesse d'augmenter. Evidemment, une partie de cet accroissement est structurelle, avec le temps depuis l'ouverture qui s'étire, la possibilité d'occuper un casier sur une longue période augmente également. Quoiqu'il en soit, l'allongement d'année en année de la durée d'occupation des casiers pose question. A la fin 2011, sur les 47 casiers occupés, 23 le sont par des usagers adhérents depuis plus de 2 ans et 8 par des usagers inscrits depuis plus de 3 ans. Sans remettre en cause notre principe fondateur de ne pas imposer de limite de temps à l'usage d'un casier tant que l'utilisateur en a l'utilité et respecte le règlement intérieur - sauf en cas de force majeure que serait le non-renouvellement de notre convention avec la Ville de Paris<sup>4</sup>-, il faut néanmoins prendre en compte les objectifs de l'association qui fondent son intervention. Selon les statuts, deux principes structurent son action.

- 1) *« Ce service n'est pas considéré comme une façon de les maintenir dans leur situation, qui est inacceptable, mais au contraire comme un atout pour faciliter leur insertion grâce à la réappropriation de leur autonomie et à un travail en réseau avec les associations spécialisées ».*
- 2) *« La bagagerie est également destinée à favoriser leur inclusion dans le quartier grâce à un accueil personnalisé et au développement de liens sociaux avec les ADF membres de l'association. »*

Partant du principe que la vie à la rue est une situation inacceptable qui doit être transitoire, on offrant un service de dépôts des bagages notre objectif est de rendre aux personnes leur liberté de mouvement et d'esprit afin qu'elles puissent recommencer à faire des projets et envisager leur sortie de la rue. Or, l'allongement constaté des temps d'adhésions d'une partie toujours plus importante des usagers - qui rappelons le, selon le règlement intérieur ont besoin du service car dorment dans la rue, - semble en contradiction avec le premier principe à savoir la réappropriation de l'autonomie et l'insertion. Il est évident que cet allongement de la durée d'inscription pose question. Il faudrait peut être entreprendre un travail de réflexion sur ce point. Selon le sens que l'on attribue aux termes « autonomie » et « insertion », les conclusions seront certes différentes mais l'augmentation de la durée de présence des usagers au sein de la bagagerie devrait faire l'objet d'un débat au sein de l'association.

En ce qui concerne le second principe, sans conteste, « Mains Libres » assume son rôle d'intégration sociale des usagers dans la marche de l'association, la vie collective au sein de la bagagerie, et dans le quartier à travers les multiples actions et coopérations des adhérents aux événements locaux.

## **2 – Evolution de la fréquentation des permanences depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2007<sup>5</sup>**

### ***L'indisponibilité des usagers***

Selon le règlement intérieur, quelle qu'en soit la raison, les usagers sont tenus de prévenir de leur absence. Ceux qui ont prévenu et donnent des nouvelles sont assurés de conserver leurs

---

<sup>4</sup> Selon le règlement intérieur : « Le casier est attribué jusqu'à la date d'expiration de la convention en cours avec la Mairie de Paris. L'attribution pourra être renouvelée en cas de reconduite de la convention ».

<sup>5</sup> Date du changement d'enregistrement statistique.

affaires mais ils sont loin de le faire tous, ce qui donne un caractère problématique aux statistiques des absences.

Dans la mesure où l'équipe de bénévoles en a connaissance<sup>6</sup>, 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.

En 2011, l'enregistrement des indisponibilités pour absences dues à des séjours hors de Paris est toujours aléatoire. Comme les années précédentes, ce type de mobilité concerne plus d'usagers adhérents parmi les plus actifs. Sur les 11 adhérents qui ont déclaré un déplacement, 6 sont au CA. Dans l'ensemble, les séjours loin du centre de Paris sont liés à des projets qui amènent les usagers à changer positivement de vie, certains s'installent, trouvent un stage de formation ou un emploi dans une communauté des compagnons d'Emmaüs en province, à cela s'ajoute le cas des usagers qui ont le bonheur de partir pour des petites vacances ou des visites à la famille. Ces absences sont parfaitement cohérentes avec les objectifs de l'association qui sont de rendre la mobilité aux gens de la rue.

Il y aussi les difficultés et les drames de la vie sans toit.

Cette année, on compte deux incarcérations de longue durée et cinq exclusions définitives ou temporaires pour infractions graves au règlement intérieur dont quatre ont eu une influence bénéfique sur le comportement des usagers.

Selon les enregistrements, en 2011, quatre personnes ont été hospitalisées plus d'un mois. Ces hospitalisations enregistrées ne rendent pas compte des difficultés d'accès aux soins des usagers. Un jeune homme présentant des troubles psychologiques sévères n'a pas pu être orienté vers un système de soin adapté malgré les efforts de nos associations partenaires. Il a disparu sans que l'on sache ce qu'il lui est advenu. Deux autres usagers, non comptabilisés parmi les personnes hospitalisées, seraient atteints de maladies chroniques létales.

Enfin, cette année, comme l'an dernier, l'association déplore le décès d'un adhérent. La dénonciation des «morts de la rue » n'est pas qu'un slogan. En cinq ans d'activité, nous avons déploré le décès de deux adhérents usagers et nous avons eu connaissance de la mort de deux anciens usagers. Rapporté au nombre d'usagers-adhérents (163), ces 4 décès connus impressionnent d'autant plus qu'ils concernent une population dans la force de l'âge (aucun n'a plus de 65 ans).

### ***Evolution de la fréquentation au fil des années***

#### **Note méthodologique**

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2007, chaque passage de l'utilisateur-adhérent est enregistré en distinguant l'entrée pour visite seule de l'entrée pour usage du service « dépôt ». 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 ».

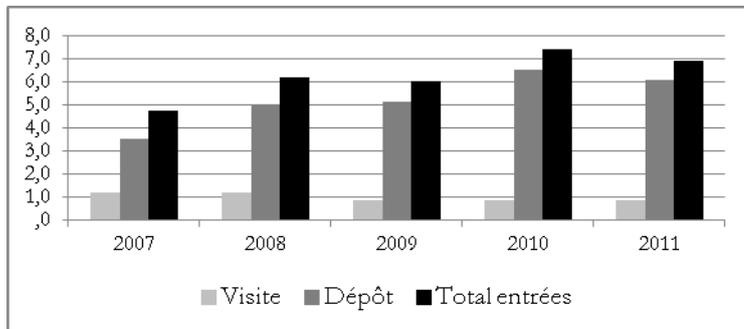
L'accès au service offert est dépendant du nombre de casiers attribués et de la possibilité des adhérents-usagers de se rendre au local de la bagagerie. Les calculs statistiques présentés dans la suite du texte

<sup>6</sup> Malgré l'intérêt évident des adhérents usagers qui veulent conserver leur casier à motiver une absence temporaire, l'information n'est pas toujours faite et la qualité des statistiques s'en ressent.

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 ».

Le graphique suivant visualise l'évolution de la fréquentation annuelle moyenne des visites sans dépôt, des visites avec dépôt et du total des entrées avec ou sans dépôt de bagages.

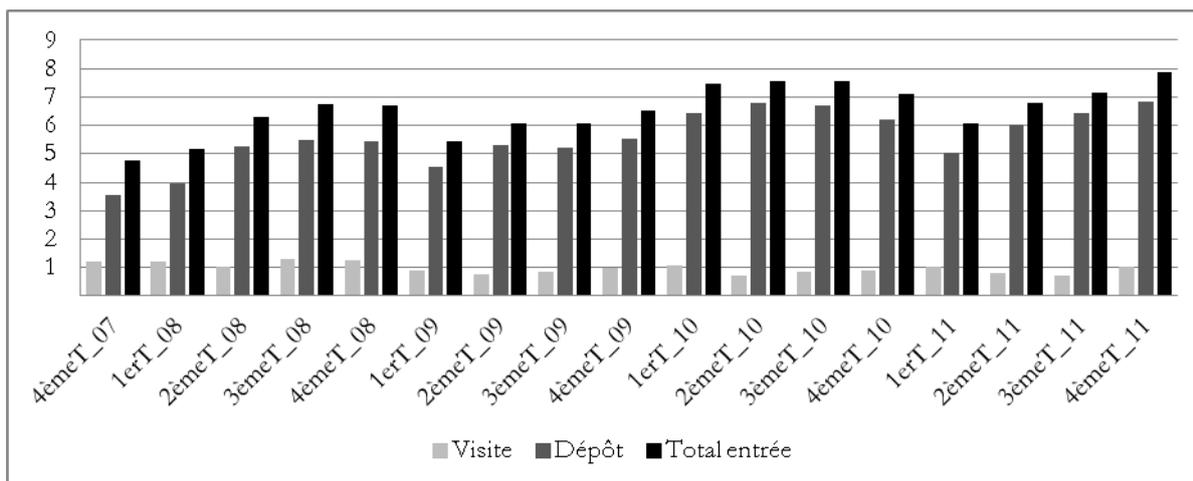
**Graphique 3 : Evolution de la fréquentation hebdomadaire moyenne des permanences au fil des ans**



Par rapport à l'ensemble des jours possibles et pour l'ensemble des usagers, il apparaît une montée continue de la fréquentation moyenne. Sur les 14 entrées hebdomadaires possibles, les entrées avec ou sans dépôt de bagages passent de 6 entrées en moyenne par usager et par semaine en 2008 et 2009 à 7 entrées par usager et par semaine en 2010 et 2011, soit sur les deux dernières années une fréquentation moyenne d'une permanence sur deux. Cette augmentation du nombre d'entrées dans les lieux est essentiellement due à un usage plus intensif du service de dépôt par les usagers (de 5 dépôts par semaine en 2008 et 2009 contre plus de 6 dépôts par semaine en 2010 et 2011). En revanche, le taux de visite sans usage du casier, relativement stable sur la période considérée, reste faible (moins d'une permanence sur les 14 possibles de la semaine). Mais la moyenne de 2011 masque une forte variation de la fréquentation au fil de l'année. Après un premier trimestre des plus faibles, la fréquentation ne cesse de progresser pour retrouver au dernier trimestre les taux de fréquentation élevés de 2010.

En revanche sur les 17 trimestres considérés, l'examen du graphique montrant l'évolution moyenne de l'entrée des usagers dans la bagagerie, quel qu'en soit le motif, ne suggère aucune variation saisonnière.

**Graphique 4 : Evolution de la fréquentation hebdomadaire moyenne des permanences au fil des trimestres**

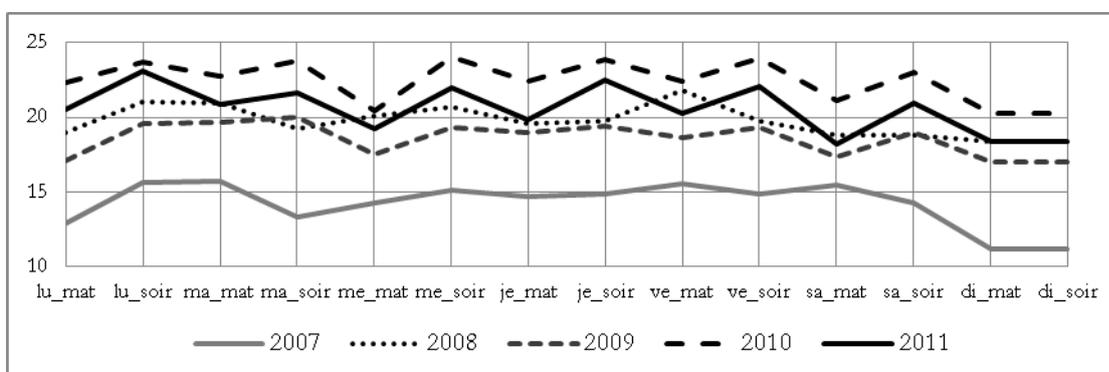


Comme pour l'attribution des casiers, les quelques variations observées sont plutôt imputables à des à-coups de gestion. Pour exemple, la baisse de la fréquentation enregistrée au 1<sup>er</sup> trimestre 2011 est à mettre en perspective avec les incertitudes du premier déménagement en mars 2011. Au cours du 4<sup>ème</sup> trimestre 2010, le suivi de l'utilisation des casiers par le conseil d'administration a été moins rigoureux car il est difficile de faire des lettres d'avertissement pour sous-utilisation du service quand pendant des mois on ne connaît ni la date du déménagement ni notre prochaine adresse postale utile pour les réponses des usagers mis en cause ou les retours de courrier. En janvier 2011, le CA constate la chute marquée de la fréquentation de la bagagerie, il entérine le report des décisions de suspension de casier pour sous-utilisation en attente d'un déménagement toujours repoussé qui ne sera effectif que le 14 mars 2011. Cette stratégie, très conjoncturelle, se lit dans la chute de la fréquentation du 1<sup>er</sup> trimestre 2011.

### *Le nombre d'usagers présents à chaque permanence selon les années*

Depuis 2008, la fréquentation moyenne évolue autour d'une vingtaine d'entrées d'usagers par permanence<sup>7</sup>. En 2011, le nombre en valeur absolue d'usagers présents à chaque permanence est toujours légèrement au-dessous de celui de 2010 (en moyenne 21 contre 22) mais il faut se souvenir que, sur l'année, le nombre de casiers attribués a été légèrement moindre.

**Graphique 5 : Nombre moyen d'usagers enregistrés selon les jours et les horaires des permanences**



<sup>7</sup> 2007 : en moyenne 14 sur l'ensemble des permanences de l'année ; 2008 : en moyenne 20 ; 2009 : en moyenne 19 ; 2010 : en moyenne 22 ; 2011 : en moyenne 21.

Comme les années précédentes, à l'exception d'un déficit de fréquentation autour du week-end - du samedi matin au lundi matin – et de la légère sous-fréquentation du mercredi matin qui persiste au fil des ans, les variations selon les jours de la semaine sont relativement faibles et erratiques. En revanche, quel que soit le jour, il y a toujours moins de monde à la permanence du matin.

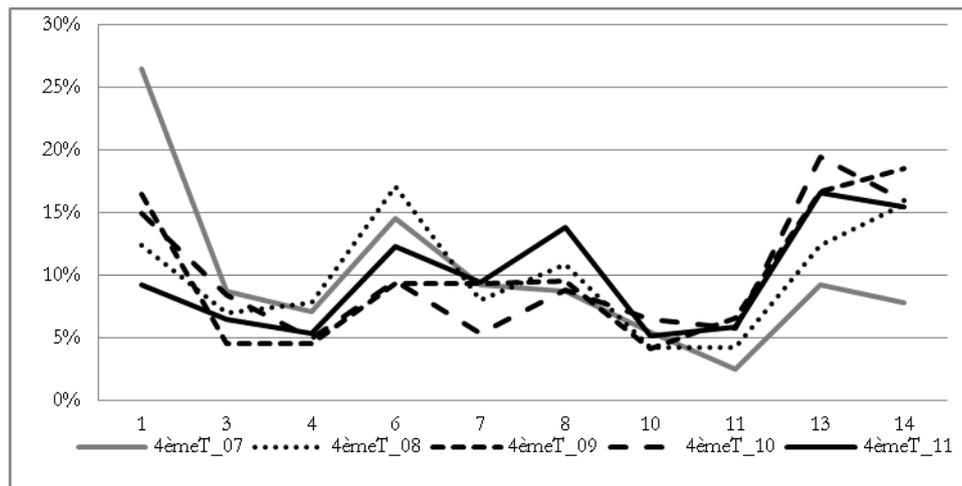
Désormais, avec l'épaisseur temporelle de l'observation (années 2008, 2009, 2010 et 2011), il est possible d'affirmer la bonne adéquation des horaires d'ouverture aux besoins des adhérents-usagers, à savoir un accès au local biquotidien dans les tranches horaires choisies à la suite d'une double consultation des usagers.

### ***Evolution du nombre d'entrées des usagers sur les derniers trimestres de 2007, 2008, 2009, 2010 et 2011***

L'enregistrement statistique commençant en octobre 2007, nous avons choisi de suivre l'évolution des entrées selon leur fréquence hebdomadaire pour chaque dernier trimestre des années 2007, 2008, 2009 et 2010.

Le graphique ci-dessous, permet de comparer, les fréquences des entrées hebdomadaires, avec ou sans dépôt ainsi que le total des entrées, sur cinq périodes automnales.

**Graphique 6 : Evolution du nombre moyen d'entrées/semaines des usagers sur les derniers trimestres de 2007, 2008, 2009, 2010 et 2011**



Commentaire : Les valeurs les plus fortes (10,14) correspondent à un usage quasi quotidien, les valeurs les plus faibles (0,1) renvoient à un usage beaucoup plus aléatoire du service.

Ce graphique détermine cinq types d'usagers. Les usagers qui ne viennent que très rarement (environ une fois ou moins sur les 14 permanences possibles), ceux qui viennent rarement (2 à 4 permanences par semaine), ceux qui viennent à un peu moins d'une permanence sur deux (4 à 7 permanences), ceux qui viennent à un peu plus d'une permanence sur deux (7 à 10 fois par semaine) et enfin les assidus qui viennent à presque toutes les permanences 10 à 14 fois la semaine).

Un premier constat : globalement, l'allure des cinq courbes est singulièrement similaire. Cependant si l'on considère les fréquentations extrêmes, on constate, en 2011, une légère diminution de la fréquentation très intermittente, il semble que l'examen chaque mois de

l'usage des casiers par le conseil d'administration ait gagné en efficacité<sup>8</sup> (en moyenne 1 entrées par semaine ou moins : 9% contre respectivement 15%, 16%, 12% et 26% en 2010, 2009, 2008 et 2007). En revanche, depuis 2009, la proportion d'adhérents-usagers faisant un usage quasi bi-quotidien du service (en moyenne de 10 entrées ou plus par semaine) est relativement stable (43% en 2011 contre respectivement 47%, 46% en 2010 et 2009).

---

<sup>8</sup> Chaque mois, à partir du suivi statistique, le conseil d'administration dresse un bilan sur l'utilisation des casiers au cours du mois écoulé. Cette procédure routinière est destinée à optimiser l'utilisation du service en écartant les usagers qui ne s'en servent pas ou plus. En cas de sous utilisation avérée, il peut être décidé d'adresser une première lettre à l'utilisateur défaillant. S'il y a doute sur la situation de l'utilisateur, la décision est reportée au prochain CA après information complémentaire. C'est seulement en cas de non réponse et de sous utilisation persistante que le mois suivant CA peut lancer la suspension du casier.

## II - L'année 2011

Au 31 décembre 2011, 47 casiers sont 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. En 2011, 74 usagers ont ainsi bénéficié des services de « Mains Libres », certains pour un temps très court, d'autres pour beaucoup plus longtemps. L'enregistrement des mouvements permet d'avoir connaissance du nombre de casiers attribués, volontairement restitués ou suspendus sur décision du conseil d'administration suite à une non utilisation du service de longue durée et sans explication<sup>9</sup> ou un comportement qui ne correspond pas au règlement intérieur<sup>10</sup>.

En 2011, on compte 28 nouveaux inscrits et 27 sorties dont 8 casiers volontairement rendus<sup>11</sup> ; 16 casiers suspendus sur décision du conseil d'administration en raison d'une longue période d'absence d'utilisation avérée, 2 exclusions en raison du non respect du règlement intérieur qui ont conduit à un abandon du casier, et enfin le décès d'un usager<sup>12</sup>.

Le mouvement des personnes doit être complété par l'usage effectif du service. La statistique enregistre la moyenne sur l'année des entrées à chaque permanence, en distinguant les entrées avec dépôt de bagages des simples visites.

Comme on l'a vu (graphique 3), par rapport aux années précédentes, la fréquentation moyenne pour l'ensemble des usagers se stabilise autour d'une permanence sur deux. L'augmentation observée par rapport aux premières années relève plus de l'augmentation du nombre de dépôts de bagage. Les simples visites sans usage du service restent faibles.

Ces moyennes recouvrent des disparités importantes de fréquentation individuelle et les situations ne sont pas figées ; un même usager peut être assidu sur une période puis plus irrégulier sur une autre. Les variations individuelles du taux d'usage « dépôt & visite » sur les 12 derniers mois nous permettront de mieux comprendre les raisons de cette fréquentation et de la durée du séjour en augmentation pour l'année observée.

### 1 – Les parcours des adhérents-usagers en 2011<sup>13</sup>

L'analyse détaillée des parcours des adhérents-usagers en 2011 nous permet d'évaluer la dynamique positive qu'impulse le service auprès des usagers. Ce parcours commence à l'inscription pour se terminer au moment de la restitution du casier. La restitution peut s'effectuer de façon volontaire (Casier rendu CR) mais elle peut aussi être décidée par le conseil d'administration. Selon la procédure, après avoir constaté une non utilisation d'un

---

<sup>9</sup> Depuis que la quasi-totalité des casiers sont occupés, le CA est attentif au respect du règlement intérieur qui stipule un usage régulier du service de la part des adhérents-usagers au risque d'une suspension du casier.

<sup>10</sup> Depuis l'ouverture du service, en mars 2007, il y a eu trois exclusions pour « fautes graves ».

<sup>11</sup> Lorsque l'usager n'a plus besoin du service (logement individuel, foyer, travail, départ en province avec ou sans travail), il restitue son casier. Au 1<sup>er</sup> janvier 2009, une fiche de rendu de casier a été mise en place afin de mieux documenter les raisons du départ volontaire. Les raisons des sorties volontaires documentées accréditent l'idée de réinsertion quelle qu'en soit la modalité.

<sup>12</sup> Lors de l'entretien d'inscription, l'usager 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. Le conseil d'administration examine chaque mois les statistiques d'usage et de fréquentation du service par chacun des usagers-adhérents et se prononce pour une reprise du casier après deux lettres d'avertissement.

<sup>13</sup> Relevé statistique du 3 janvier 2010 au 1<sup>er</sup> janvier 2011

casier pendant un mois, les membres du CA décident d'envoyer une première lettre de demande d'information sur la situation de l'adhérent usager défaillant ; en cas de non réponse dans le mois qui suit, une deuxième relance est faite suivie d'une suspension du casier si le silence persiste ou qu'un changement de situation fait que la personne n'a plus vraiment besoin de déposer ses affaires à la bagagerie pour retrouver sa mobilité (Casier suspendu CS).

Les tableaux suivants fournissent une vision détaillée de l'usage individuel de la bagagerie en 2011. Les usagers y sont classés selon la fréquence de leurs visites avec ou sans dépôt et la durée de leur usage du service en 2011. Les valeurs les plus fortes correspondent à une fréquentation quasi quotidienne, les valeurs les plus faibles renvoient à un usage beaucoup plus aléatoire du service.

La lecture de ces tableaux est complexe, les résultats doivent être examinés avec circonspection en prenant en compte la durée d'usage.

Pour en faciliter son analyse, nous proposons :

- un classement en deux durées d'usage du service : une fréquentation de moins d'un an (moins de 52 semaines), une fréquentation d'un an ou plus (52 semaines ou plus) ;
- un regroupement des catégories d'usages en trois classes : fréquentation très rare ou rare soit moins de 4 permanences par semaine, fréquentation moyenne de 4 à 9 permanences et enfin, fréquentation quasi-quotidienne, en moyenne plus de 10 entrées dans la semaine.
- Une catégorie d'usagers qui se sont ré-inscrits en 2010 ou en 2011. Etant donné leur capacité de prise de distance par rapport à la bagagerie, les ré-inscrits font l'objet d'une analyse à part.

Partant de ce classement, nous proposons les trois tableaux suivants que nous commentons chacun immédiatement après.

*Pour l'interprétation des tableaux 6, 7 et 8, il faudra garder en mémoire les principes de lecture suivants: < 1 : fréquentation très épisodique, en moyenne moins d'une permanence par semaine en 2011 ; de 1 à <4 : fréquentation rare, 1 à 4 fois par semaine en moyenne sur l'année; de 4 à <7 : un peu moins d'une permanence sur deux ; de 7 à <10, un peu plus d'une permanence sur deux ; >=10 fréquentation quasi quotidienne sur l'année.*

**(Cf. tableaux annexes 6, 7 et 8)**

## **1 - Les usagers ayant moins d'un an de présence**

### **Tableau 6 : situation des nouveaux inscrits**

- Une durée d'usage relativement courte (inscription dans l'année ou dans l'année précédente) et une fréquentation rare (moins de 4 permanences par semaine) est sans conteste signe d'une divergence entre l'attente de l'usager, et le service rendu. Les conclusions de la procédure de suivi de la fréquentation du service confirment cette inadéquation avec décision de suspension du casier par le conseil d'administration après examen de la situation. Sur les 11 usagers en sous-utilisation de casier, 7 ont été suspendus pour sous-utilisation, pour moitié en raison d'une solution d'hébergement. Deux sont en difficulté, l'un ne peut accéder au service en raison de son incarcération et l'autre a trop de difficultés psychologiques d'adaptation au règlement et à la convivialité

minimum pour ne pas poser de problème au groupe (dans ce cas, une grave négligence corporelle qui importune les autres présents). Trois seulement ont participé à un titre ou à un autre à la vie de l'association. Ce premier décompte met en évidence le nombre relativement important de personnes mal orientées. Il serait intéressant de réexaminer leur procédure de recrutement pour que nous puissions limiter, dans la mesure du possible, ce genre de déconvenue.

- A l'opposé, 6 inscrits récents avec une fréquentation quasi-quotidienne du lieu semblent avoir trouvé un réel intérêt au service rendu. Durant la période de Noël, ils ont été sollicités pour faire des permanences qu'ils assument correctement.
- Entre les deux, 9 usagers aux profils divers. Pour deux d'entre eux, l'offre de la bagagerie semble avoir été un tremplin avant qu'ils ne restituent volontairement et rapidement leur casier. Un autre est dans une dynamique très positive avec un emploi à la clef. Un seul n'a pas su se plier au règlement intérieur : exclu pour comportement agressif, il a décidé de ne plus revenir car, par ailleurs, il avait obtenu un logement. Pour les cinq restants, il est difficile de préjuger des trajectoires futures de ces nouveaux usagers. Il est à noter que ces usagers s'impliquent volontiers dans la tenue de permanences.

## 2 - Les usagers ayant plus d'un an de présence

Tableau 7 : situation des adhérents inscrits depuis plus d'un an<sup>14</sup>

De nouveau dans ce groupe d'anciens usagers, l'analyse s'appuie sur une distinction des usagers selon leur niveau de présence aux permanences.

- Les usagers inscrits de longue date mais avec une fréquence d'entrée très faible sont, souvent, dans une dynamique de sortie positive ou négative. Dans un premier temps, ils font des allers retours entre la bagagerie et un ailleurs qui peut être extrêmement variable – alternance de périodes de travail et d'inactivité, solutions d'hébergement éphémères, apparitions et disparitions au gré de leur capacité à gérer la dureté de la vie que le monde leur oppose, incapacité physique de venir aux permanences (hospitalisation, incarcération...). Dans le cas d'une dynamique positive vers une sortie de la rue, lorsque la solution pérenne est en vue, la fin de parcours à la bagagerie se traduit souvent par une baisse brutale de la fréquentation souvent suivie par une restitution volontaire du casier. D'autres s'éloignent, trouvent des solutions de vie et disparaissent en laissant leurs affaires sur place. Dans ce cas, la procédure de suspension de casier est mise en œuvre sans que cela ne préjuge d'une évolution négative de la personne. L'un, par exemple, s'est installé en province en abandonnant ses affaires. Il est, hélas dans ce groupe, aussi d'autres sorties plus dramatiques, celles liées à des troubles psychologiques sévères comme ce fut le cas cette année pour deux usagers. Dans ce cas, la décision de suspension du casier est longue, le conseil d'administration repousse la décision en attente d'une hypothétique solution humanitaire que nos partenaires associatifs cherchent sans succès.

---

<sup>14</sup> Commentaires pour la lecture du tableau: < 1 : fréquentation très épisodique, en moyenne moins d'une permanence par semaine en 2011 ; de 1 à <4 : fréquentation rare, 1 à 4 fois par semaine en moyenne sur l'année; de 4 à <7 : un peu moins d'une permanence sur deux ; de 7 à <10, un peu plus d'une permanence sur deux ; >=10 fréquentation quasi quotidienne sur l'année.

Restent enfin deux usagers de longue date, dans une situation d'éloignement contraint<sup>15</sup>. Pour l'un, des séjours en prison entrecoupés d'une brève période de liberté ; pour l'autre des périodes d'hospitalisation et de d'hébergement temporaires en lien avec ses soins. Et pour finir, deux usagers dont la faible fréquentation n'a pas entraîné de décision de suspension de casier.

- A l'opposé, 8 usagers de longue date ont une fréquentation quasi bi-quotidienne du service, la bagagerie semble être devenue un des fondamentaux de leur vie. Malgré des difficultés relationnelles, trois d'entre eux se sont installés dans un rythme qui inclut la bagagerie dans leur quotidien. Sans jamais s'investir dans une action collective, ils semblent cependant avoir trouvé un équilibre et un minimum de sociabilité qui leur permettent de vivre avec les autres. Deux usagers, ayant de graves problèmes d'alcool, contrôlent suffisamment leur consommation pour participer au fonctionnement de la bagagerie. Les trois autres usagers du groupe, tout aussi assidus, ont également un investissement dans la marche de l'association, ils assurent des permanences en particulier un, apprécié de tous, par son activité multiple et son sérieux est devenu l'homme référent du lieu.
- Entre les deux, les usagers de longue date qui ont une fréquentation régulière mais moins fréquente du service (n=13). La structure de ce groupe diffère relativement peu de celle du groupe précédent. L'usage du service de la bagagerie fait bien partie de leur vie mais de façon plus distanciée, ils semblent avoir un « quelque part ailleurs » sans que l'on ne sache exactement quoi ou de la famille avec laquelle ils restent en contact et qui les héberge de temps à autre. Une majorité (8) s'investit dans la marche de l'association en assurant des permanences et en participant de façon active et sérieuse au conseil d'administration. Les cinq qui restent en dehors de la marche de l'association ont des difficultés relationnelles ou des problèmes de santé importants.

### **Les usagers ré-inscrits adhérents en 2011**

**Tableau 8 : situation des adhérents réinscrits présents en 2011 (cf annexe)**

Nous avons choisi de traiter à part les 12 réinscrits car ils ont montré une certaine liberté par rapport au service de Mains Libres et ont trouvé, pour une période plus ou moins longue, des solutions pour se mettre à l'abri. Trois d'entre eux ont trouvé rapidement des solutions qui leur ont permis de quitter Mains Libres dans l'année. Cinq sont dans une dynamique de réinsertion par le travail ou la formation. Quatre réinscrits sont plutôt dans un parcours plus difficile en raison de problèmes d'hébergement ou de santé et ... un jeune homme inclassable ré-inscrit pour la 4<sup>ème</sup> fois en 2011. Ils reprennent facilement un rôle actif dans la marche de l'association.

### **Les parcours typiques au sein de l'association**

---

<sup>15</sup> Les principales raisons d'un éloignement contraint sont la prise en charge médicalisée, l'incarcération, l'exclusion.

La prise en compte de l'historique des parcours au sein de « Mains Libres » est instructive<sup>16</sup>. L'usage très régulier du service n'est pas automatiquement un gage d'orientation vers la sortie de la rue. Il s'avère que, 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. Certaines suspensions de casier ont d'ailleurs été prononcées à l'encontre d'utilisateurs qui, ayant trouvé une solution d'hébergement, ne se sont pas préoccupés de restituer leur casier. Ces fins d'usage, souvent positives, contribuent à faire chuter les niveaux de fréquentation. Tout au long de ce compte rendu, une tension se fait sentir entre la tentation de production de « bonnes » statistiques et une gestion humaine des adhérents utilisateurs. Il est à noter aussi l'intérêt de certaines fréquentations irrégulières. Elles marquent souvent l'investissement des utilisateurs dans des sphères de vie qui ne se cantonnent pas à l'univers de la rue. Ce genre d'absence est à valoriser au sein de l'association. En vue d'améliorer notre suivi, il serait opportun d'encourager les utilisateurs à nous faire part de leurs projets.

Sans trop de surprise, les casiers suspendus se trouvent concentrés parmi les utilisateurs qui, dès leur inscription, se servent très peu de la possibilité quotidienne de déposer et de reprendre leurs affaires. Ils semblent user de la bagagerie comme d'une consigne à long terme. Le service rendu ne convenait probablement pas à leur situation.

## **Conclusion**

L'analyse des fréquentations rares ou très rares (inférieure à 4 permanences par semaine) met en évidence 3 types de rapport au service. Comme on pouvait s'y attendre, pour les nouveaux inscrits, une faible fréquentation est parfois synonyme d'une inadéquation entre l'attente de l'utilisateur et le service offert. Pour les plus anciens, la situation se décompose entre le cas de personnes souffrant de troubles psychologiques sévères qui entraînent une incapacité à se plier aux horaires et aux exigences de la vie collective de l'association, et le cas de personnes vivant un moment de transition entre la rue et une amélioration de leur situation. Ces derniers sont souvent des utilisateurs de longue date qui sont en instance de trouver un logement et qui attendent avant de sauter le pas et de rendre leur casier que leur situation se pérennise, ou des travailleurs.

Parmi les fréquentations quasi-quotidiennes (nombre de permanences dans la semaine supérieur à 7 permanences par semaine), pour les nouveaux utilisateurs le service représente une réelle amélioration de leur situation, pour les anciens, qu'ils soient actifs ou non au sein de l'association, si l'on prend le point de vue d'une réinsertion sociale, c'est une réussite surtout pour les utilisateurs de longue date qui, nombreux, participent à la vie de l'association. Cette lecture met aussi en évidence, l'attention du conseil d'administration au suivi de la fréquentation des utilisateurs.

---

<sup>16</sup> L'analyse des parcours est fondée sur des graphiques individuels de suivi de fréquentation mensuelle du service qui ne sont pas publiés ici.

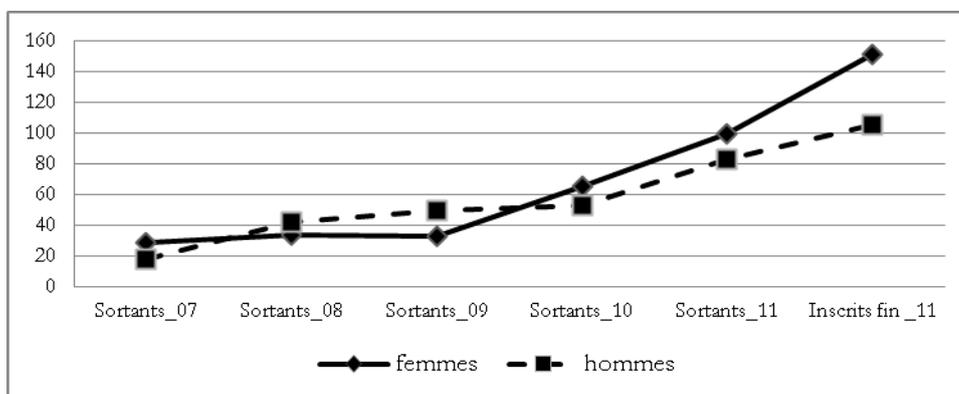
## 2 – Quelques remarques sur la place des femmes usagères à Mains Libres

Depuis l'ouverture, l'association a accueilli 26 femmes (contre 137 hommes) soit 16% des adhérents usagers. En 2011, on compte 9 femmes usagères-adhérentes, 5 sont sorties en cours d'année dont une était inscrite depuis mars 2008. Parmi les 4 usagères restantes fin de l'année, trois sont des usagères de très longue date. Deux femmes ont été inscrites dans l'année, l'une pour la 1<sup>ère</sup> fois, l'autre réinscrite a rendu son casier en cours d'année.

Au fil des ans, par rapport aux hommes adhérents-usagers, les femmes bénéficiant d'un casier gardent un comportement spécifique tant sur la durée de leur inscription que sur l'usage du service.

Sur fond d'une croissance générale de la durée moyenne d'inscription, pour la première fois en 2010, on notait que la durée moyenne d'inscription des usagères, dépassait désormais celles de leurs collègues masculins.

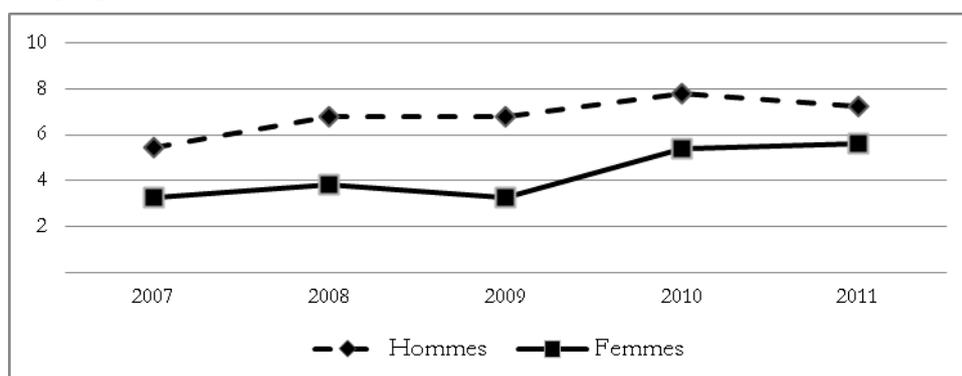
**Graphique 7 : Nombre de semaines d'inscription des femmes et des hommes**



Comme le montre le graphique ci-dessus, à notre surprise, cette tendance s'accroît en 2011, Sur les 9 femmes comptabilisées cette année, 5 ont une ancienneté qui dépasse les 2 années, sur les 4 qui restent inscrites en fin d'année, 3 sont dans ce cas. Désormais leur durée moyenne d'occupation de casier plus longue que celle des hommes (pour les sortantes le rapport est de 100 semaines en moyenne contre 83) et pour celles encore inscrites à la fin de l'année (ce rapport est de 152 contre 106).

Pour les femmes, l'évolution au fil des ans de la fréquentation du service suit l'évolution générale mais cette fois-ci pas de renversement.

**Graphique 8 : Nombre moyen d'entrées hebdomadaires des femmes et des hommes**



Depuis l'ouverture du service, comparée à celle des hommes, la fréquentation hebdomadaire du service des femmes inscrites à toujours été moindre. En 2011, l'écart reste notable avec 5,6 entrées en moyenne sur l'année pour les femmes contre 7,2 pour les hommes.

Ce regard sur les taux de fréquentation des femmes comparés à ceux des hommes met en évidence un usage nettement moins actif du service de la part de celles-ci mais actuellement leur moindre mobilité pose question. Bien sûr les effectifs sont faibles mais il est nécessaire de s'interroger sur leur avenir. Trois des femmes inscrites fin 2011 ne sont pas jeunes et elles sont dans la rue depuis longtemps.

## **Conclusion**

Le service apporté aux usagers, à savoir pouvoir déposer leurs affaires en sécurité, joue un rôle important pour 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 ?

Dans l'ensemble, les statistiques confirment que l'objectif de l'association d'offrir un service qui permette à chacun d'avoir un usage souple et fréquent de la bagagerie est atteint pour une majorité d'usagers. Chaque année, il y a de nombreuses sorties mais pour la première fois on est en droit de s'interroger sur l'allongement général de la durée des inscriptions et sur le retour important en 2011 d'anciens usagers ce qui signifie que leur insertion aura été fragile et de courte durée. Bien sûr la conjoncture économique n'est pas favorable, la situation du logement est catastrophique surtout dans la capitale, le taux chômage augmente. Cette évolution de la situation sociale et économique ne peut avoir que des répercussions négatives sur les populations les plus marginalisées, les plus fragiles.

A cette conjoncture défavorable, s'ajoutent des difficultés plus locales. En 2011, l'association qui entre dans sa phase de maturité a dû faire face, par deux fois, à l'incertitude sur les locaux et à la dégradation de son environnement.

D'abord, avec le temps - 6<sup>ème</sup> année de fonctionnement -, « Mains Libres » devient une association comme une autre, son fonctionnement est rodé, sa vie interne est organisée autour des rencontres quotidiennes et de quelques moments forts dans l'année. Au bout de 6 ans, on peut avoir peur d'une certaine résignation d'un nombre non négligeable d'usagers adhérents de longue date qui n'ont pas vu leur situation évoluer et qui se sont installés dans la galère d'une vie à la rue avec la soupape du service de la bagagerie.

Au moment où il aurait fallu consolider ou, tout au moins, poursuivre les actions de convivialité et de renforcement du lien social entre les adhérents, force nous est de constater que l'instabilité de nos implantations combinée avec une dégradation importante de l'environnement immédiat du local, ont fortement affecté nos possibilités de faire face à cette évolution inéluctable dans la vie d'une association. En moins d'un an, il a fallu gérer deux déménagements provisoires tout en consolidant la promesse d'un local définitif en 2014. L'énergie investie dans ces déménagements ne se cantonne pas au jour du transfert, bien en avant les incertitudes et les mille et uns petits détails<sup>17</sup> à résoudre qui entourent chaque fois la

---

<sup>17</sup> Après l'installation dans l'ancienne halte-garderie au 101 rue Rambuteau en 2007, depuis 2010, nous avons été amenés à explorer de nombreuses virtualités d'implantations dans le quartier des Halles (2 rue de Viarmes, ancienne maison de l'Aveyron 46 rue Berger, maintien dans le local, 40 rue de la Verrerie, 40 rue St Denis,

possibilité d'un local, amplifient l'anxiété des responsables et des usagers déjà dans la précarité. L'organisation chronophage des deux déménagements plus le prochain à prévoir, ont eu pour conséquence de concentrer l'essentiel de nos forces sur les activités indispensables à la bonne marche de l'association. Le conseil d'administration s'est réuni tous les mois et a géré avec sérieux la vie collective : les permanences ont été assurées, des collectes alimentaires régulières ont permis de servir les boissons chaudes matin et soir, le grand ménage a été fait une fois par mois. Un groupe d'adhérents actifs mais débordés a su maintenir un minimum d'événements conviviaux comme les incontournables pots qui suivent chacune de nos deux assemblées générales ainsi que le repas annuel de l'association. A l'occasion de l'inauguration de notre premier nouveau local, nous avons réuni nos financeurs et nos partenaires pour les remercier. Même si nos partenariats avec d'autres associations du quartier pour l'organisation de manifestations ont été moins nombreux, nous pouvons nous enorgueillir d'avoir pu participer aux 3 vides greniers organisés par l'association Accomplir ainsi que celui de St Leu, participé au Carnaval du 2<sup>nd</sup> arrondissement, à la fête du quartier St Denis, tenu la buvette des Captifs et réussi la convivialité toujours renouvelée du repas annuel de « Mains Libres ».

Mais contrairement aux années précédentes, nous n'avons pas organisé de rencontres conviviales autour de documentaires, de films en présence des réalisateurs, de fêtes anniversaires de l'association, nous n'avons pas fait les habituelles réunions de bénévoles qui permettent aux bénévoles, surtout ADF, chacun engagé dans un créneau horaire, d'échanger leurs expériences et de faire connaissance avec les autres. Les activités collectives ludiques comme le théâtre ont été également délaissées.

De plus, la suppression du jardin des Halles a entraîné la suppression de deux activités très conviviales et joyeuses à savoir la participation à l'organisation de la fête du Jardin Extraordinaire et l'organisation du concours de pétanque. On sait que le stress du chantier des Halles pèse sur les habitants ADF du centre de Paris, on a peine à imaginer comment les adhérents-SDF de la bagagerie qui vivent dans le secteur et qui, de ce fait, sont exposés jour et nuit aux désagréments du chantier (suppression des espaces de repos, bruit, poussière, barrières,...) résistent.

En conclusion, dans la suite de 2010, 2011 a été une année difficile. Certes, les bagages sont en lieu sûr, les permanences sont assurées, les usagers participent activement au fonctionnement, les locaux sont bien entretenus, des collectes alimentaires pourvoient chaque permanence en boissons chaudes mais il faut reconnaître que l'association fonctionne mais ne rigole plus trop. L'évolution n'est pas désastreuse mais il serait souhaitable de multiplier les moments du plaisir d'être ensemble au-delà de la seule bonne gestion. Ce vœu hélas risque de rester un vœu pieux en raison de l'énergie qui va être investie par un groupe de personnes dans l'aménagement du nouveau local et la recherche des financements nécessaires à cette nouvelle installation. L'aménagement du nouveau local est un casse-tête. Comment garder la

---

passage des lingères, local en sous-sol porte du Jour, étude de la solution Algeco, bungalow-1 Berger-Pierre Lescot, bungalow-2 Berger-Prouvaires et enfin 15 rue Jean Lantier locaux 1 et 2) avec, quand les négociations sont avancées, production dans l'urgence de plans détaillés, « il faut être crédibles et faire preuve de notre sérieux »... (rue St Denis, passage des lingères, bungalow Berger Pierre Lescot, rue Jean Lantier 1<sup>ère</sup> proposition et rue Jean Lantier 2<sup>ème</sup> proposition). A cela s'ajoute, quand le local est enfin assuré, une multitude de détails à régler afin que la sécurité des bagages soit sans faille dès le premier soir de fonctionnement (visiophone, serrures électroniques, sorties de secours,...) et d'autres qu'il faut régler le plus rapidement possible (dénonciation et nouveaux contrats téléphone et internet, accès handicapés,...)

convivialité de l'accueil sur deux niveaux, comment surveiller les casiers, gérer les postes informatiques tout en étant présents auprès des usagers dans la salle de détente. A peine installés dans notre deuxième bungalow (jeudi 5 et vendredi 6 janvier), la discussion sur l'aménagement des futurs locaux s'est enflammée, sur 5 jours - du lundi 9 au vendredi 13 janvier -, 43 messages ayant trait à l'aménagement et les recherches de fonds du futur prochain local définitif ont été échangés sur le groupe de discussion « Mains Libres ». Le volume de ces échanges montre bien l'importance des locaux dans les préoccupations des adhérents et les inquiétudes que leur aménagement suscite.

Comme nous le soulignons dans des rapports précédents, la réduction du rôle de la bagagerie aux seules statistiques de dépôt des bagages, ne rend pas compte de l'importance de son activité. Dans le respect de ses heures d'ouverture, à chaque plage horaire, en dehors de la présence des volontaires, la fréquentation des adhérents reste importante. La convivialité qui s'établit autour des boissons chaudes préparées par l'équipe de permanence, donne l'occasion de mieux se connaître et de créer des liens plus solidaires entre les membres de l'association. C'est aussi le moment, avec ceux des assemblées générales, des conseils d'administration, et des informations qui circulent par mail, d'échanger des nouvelles sur les personnes hospitalisées, de commenter le fonctionnement de l'association, le déroulement de la dernière assemblée générale, les décisions du conseil d'administration, les projets en cours et d'évoquer les projets à venir. Cette parole, partagée avec d'autres dans l'égalité, est importante car le débat débouche sur des votes qui orientent effectivement l'activité de l'association. L'efficacité de cette parole est essentielle car elle conforte le sentiment de compter pour soi et pour les autres et engage à la responsabilité de tout un chacun. Or cette année, force est de constater que la communication a été parfois difficile, non pas entre SDF et ADF mais entre les personnes engagées surchargés de tâches administratives<sup>18</sup> et de problèmes à régler au jour le jour en urgence<sup>19</sup> et les simples adhérents.

Il est hélas à prévoir que les incertitudes de nos implantations qui ont pesé en 2011 vont continuer à peser sur la marche de l'association dans les années à venir. La perspective de locaux définitifs est certes une perspective positive mais il va falloir trouver des solutions d'aménagement qui n'affectent pas le fonctionnement ni la convivialité. Il va falloir également se mettre en quête d'importantes subventions car les travaux d'aménagement sont entièrement à notre charge.

Rapport rédigé par Marie-Ange Schiltz et Bernard Dubois

---

<sup>18</sup> La liste des tâches administratives *à faire*

<sup>19</sup> Des tâches aussi diverses que les réunions pour l'obtention de deux nouveaux locaux, leur aménagement interne et externe, l'organisation de deux déménagements des 50 casiers et des affaires sans perte de sécurité pour les usagers avec continuité du service bi-quotidien, la sécurisation des locaux et surtout de la salle des casiers, le transfert de serrures de sécurité, du matériel informatique, la rupture des contrats de téléphonie et d'internet, par deux fois le choix des nouveaux fournisseurs et leur installation en tenant compte des contraintes spécifiques inhérentes à l'espace « chantier » sur lequel nous sommes installés, etc...