

Compte rendu de la réunion des bénévoles Mains Libres

9 septembre 2010 à 18 h. 30 à la Maison des Associations du 1^{er} ardt

Présents : Françoise Aba, Christophe Besson, Elisabeth Bourguinat, Yolaine Bouviala, René Brousse, Patrick Darchy, Bernard Dubois, Véronique Etienne, Drahamani Gary, Georges Gazua, Danielle Gilles, Stéphane Gourvellec, Emilie Née, Evelyne Parent, Frédéric Rosin, Jean Redeuil, Colette Saint Marc , Anne Sarfati, Marie-Ange Schiltz, Patrice De Seauve, Katia Vasseaux

Excusés : Isabelle Chanal, Bernadette Laville, Adrien Le Hoangan, Florence Levillain, Patrick Roburin, Anne Ruscio, Hugues Templier

Compte rendu : Marie-Ange Schiltz

Elisabeth Bourguinat rappelle l'ordre du jour

- Tour de table sur le thème du rôle des bénévoles en vue d'actualiser le livret du bénévoles à partir du document que Hugues nous a communiqué. Elle signale que ce travail peut, éventuellement, entraîner des modifications du RI
- Groupe de paroles

Et quelques dates d'évènements à venir

- Lundi 13 septembre à 18 h. à la bagagerie, réunion pour l'organisation de deux ou trois sorties collectives dans l'année.
- Samedi 25 septembre : prochain vide grenier. Demande de volontaires ADF et SDF pour monter et tenir le stand de l'association. Il faudrait mettre une affiche à la bagagerie pour que des volontaires s'inscrivent. A noter que certains usagers envisagent de demander un stand pour leur propre compte, ce qui est une très bonne nouvelle, car c'est aussi une forme d'inclusion. Il faut cependant du monde aussi pour tenir le stand de la bagagerie, qui nous permet de récolter un peu d'argent.
- Samedi 2 octobre : prochain grand ménage. Le dernier a été décevant du point de vue des effectifs. Elisabeth a pu réunir avec beaucoup de difficultés 6 bénévoles ADF ; l'un a eu un empêchement médical de dernière minute, l'autre a oublié. A quatre, ils n'ont pas pu faire le ménage complètement. Pour le prochain, il serait souhaitable de réunir 3 ADF et 3 SDF. Stéphane signale qu'il s'est d'ores et déjà inscrit.

Tour de table

Yolaine est remplaçante. Elle a du mal à dire ce qui aurait à améliorer, à certaines périodes elle vient souvent, à d'autres très rarement ; quand elle vient elle trouve que ça va bien.

Anne S. Ça va bien mais quelques questions. Quand il y a beaucoup de monde, il arrive qu'une personne ayant épuisé sa demi heure d'accès à internet et redemande un poste pour une nouvelle demi heure un peu plus tard, que faire ? Peut-être que les personnes SDF ont parfois envie d'être seules, de ne être constamment pas sous le regard des autres. Elle a pensé à ça parce qu'il y avait une personne qui est restée dans la salle d'échange alors qu'il y avait peu de monde et que personne n'avait réclamé la salle. Pourquoi n'aurait-on pas le droit à une heure de solitude dans une pièce ?

Colette, remplaçante, n'a qu'un œil ponctuel, ça lui paraît bien marcher sauf que le planning n'est pas facile à établir et il y a souvent des malentendus. La dernière fois sa proposition de faire une permanence n'avait pas été enregistrée. Hugues n'a pas été averti, il est passé pour repartir immédiatement. Elle affirme son intérêt pour un groupe de parole, sans indiscrétion, il est intéressant de parler. Pendant les permanences, on est trois, souvent tous pris, pas le temps de parler, le groupe de parole est à étudier.

Katia de permanence le mercredi matin voudrait qu'on rappelle les horaires et les tâches à faire ensemble. L'une des bénévoles arrive systématiquement en retard et cherche souvent quelqu'un pour la remplacer pour le ménage. Par ailleurs, elle est gênée lorsqu'elle doit refuser un verre de café à un SDF qui se présente mais qui ne fait pas partie des usagers : que faire ?

Emilie est bénévole depuis le mois d'août. Il n'y avait, à ce moment là, presque jamais de nourriture le matin, c'était un peu hard. Elle s'est posé la même question qu'Anne S. sur les moments de solitude.

Gary a croisé Frédérique qui lui a annoncé qu'elle veut quitter la bagagerie parce qu'il y a trop de remarques sur son compte. Cela l'a touché parce Frédérique est une amie qui est à la bagagerie depuis le début, on ne peut pas lâcher comme ça quelqu'un qui a travaillé pendant 3 ans. Il faut lui parler. Sinon le reste tout va bien. Il a toujours envie de venir voir ses amis de la bagagerie.

Frédéric R. : Même chose que Gary, il aime passer à la bagagerie et fait une boutade sur les remplaçants de René qui ne le remplacent qu'à moitié : il faut venir avec *l'Equipe* et les cigares à offrir.

Jean : rien de spécial

René : Les règles sont bonnes et généralement bien respectées : arriver à l'heure, être présent dans la salle, porter les bagages avec patience et faire le ménage à la fin. Il rappelle qu'il ne faut pas laisser entrer les usagers non bénévoles dans la cuisine et la salle des casiers

Marie-Ange : remplaçante, pas de problèmes à signaler

Bernard D. regrette qu'il n'y ait pas beaucoup de bénévoles, ce soir, à la réunion. Le fait de faire un grand ménage, avec horaires modifiés a eu des conséquences négatives. Les boissons sont débarrassées à moins 10 et les gens sont vidés à moins 5. Cet horaire modifié devait permettre aux permanents de faire un ménage plus important en 20mm au lieu des 15mm avant. Or, il constate que le local est souvent maintenant fermé à 5 ou à 10. Contrairement à ce qui était voulu, maintenant le ménage est fait plus rapidement. Il fait la remarque d'une consommation de café plus importante par rapport à avant.

Elisabeth a noté que certaines équipes ne réussissaient pas à obtenir que les usagers partent à moins 5. Elle rappelle qu'il est interdit de laisser « déborder » des bagages et des objets dans les travées de la salle des casiers et dans la salle d'ouverture des sacs (en particulier pour des raisons d'équité entre les usagers). Suite à un vol de portable en cours de chargement dans la salle d'ouverture des sacs, elle signale qu'un système de multiprise installée à proximité du bureau est envisagé. Ces derniers temps il y a eu un peu d'énervement au sujet des vols. Il est très difficile de prouver qu'il y ait des vols dans la salle des casiers et en même temps il faut prendre cette plainte au sérieux. Proposition de verrouiller la salle des casiers pendant la journée avec un accès avec badge aux horaires stricts des permanences, et fermeture le reste de la journée. Il s'agit de s'assurer que la salle des casiers soit vraiment inviolable en dehors des heures d'ouverture. En tout les cas, pour le prochain local, cette sécurité devra être assurée. Elle rappelle que la base du travail du bénévole est d'arriver à l'heure, de manier les bagages, de préparer les boissons chaudes, de jeter un coup d'œil sur la salle informatique afin de s'assurer que des sites interdits ne sont pas visités, et enfin de faire le ménage.

Stéphane G. : Les poubelles le soir ne sont pas vidées, il faudrait faire un effort. C'est plus agréable de rentrer le matin avec les poubelles vides. Ne pourrait-on pas revoir le règlement intérieur afin de pouvoir sanctionner une personne qui se conduit mal hors de la bagagerie. Il rappelle que selon le règlement intérieur, les insultes racistes interdites dans le local ou aux alentours. Sinon dans l'ensemble, les bénévoles assurent leur responsabilité. Tout va bien.

Evelyne évoque le problème des portables à recharger. Si le portable disparaît pendant que j'ai le dos tourné qu'est ce que je fais ? Dans le prochain local il faut prévoir des prises surveillées. Le groupe de paroles serait utile. Par exemple, la dernière friction sur le racisme a été tellement rapide que je n'ai pas pu reprendre et en discuter. Il serait bien de reparler ce genre d'incident. A d'autres moments, il y a une ambiance sympathique qui s'instaure mais on n'a pas le temps de parler : il faut fermer et se quitter. Le groupe de parole serait un luxe, mais un luxe nécessaire et non pas futile.

Georges : Georges a entendu une critique sur le fait que les gens prennent trop de café. Parfois il y a beaucoup de monde et alors il n'y a pas assez de café. Au contraire parfois, il y en a trop, comment faire ?

Véronique : nouvelle, signale que le projet de « livret des bénévoles » sera d'une grande aide pour des gens qui débutent. Un support papier c'est utile. Quand on arrive on ne sait pas bien ce qu'il faut faire. Quand on commence on ne sait pas trop où est sa place.

Patrick D. revient sur les gens qui passent une heure dans la salle de tri des affaires, il ne trouve pas ça normal. Dans ce cas, les autres usagers attendant sans savoir quand ils pourront y accéder. Pour les portables, il pense que les bénévoles ne sont pas là pour surveiller 15 portables, il y a plein de choses à faire.

Patrice signale qu'un usager lui a demandé de mettre une bouteille d'eau personnelle dans le frigo, ce qu'il a fait, il n'a appris qu'après que c'était interdit selon le règlement intérieur. Dans le prochain local, il faudra prévoir un réfrigérateur spécial pour les bouteilles, à la disposition de tous. L'aération laisse à désirer, il fait trop froid ou trop chaud, impossible de régler et la salle des ordinateurs n'a pas d'aération.

Françoise : Des personnes portent un café sur la terrasse, ça tente les autres qui sont là mais qui ne sont pas adhérents et alors on ne peut leur refuser. La nourriture parfois il y en a assez, d'autres fois non. La fin de permanence s'accélère, désormais la fermeture est à moins 5 pour faire le ménage. Elle ne savait pas que c'était une nouvelle règle décidée en conseil d'administration et inscrite dans le règlement intérieur dans le but de rajouter 5mm de ménage afin de compenser des grands ménages moins fréquents.

Danièle : à moins 10 quand on leur dit qu'il faut partir de la salle des ordinateurs, certains contestent. Elle a souvent des difficultés et s'est fait récemment incendier par un usager qui a l'habitude de se servir un verre de café à la dernière minute.

Christophe préfère exprimer des réactions par rapport à ce qui a été dit.

***Elisabeth* reprend les points abordés**

Problème avec une bénévole, réponse à Gary. Il y a eu un dysfonctionnement de communication. Le CA de juillet a pris en considération des plaintes de permanents qui protestaient parce que souvent cette personne se dispensait d'effectuer le travail de base d'un permanent. Un membre du CA devait l'entretenir amicalement de ces plaintes mais il a oublié de le faire. Au CA du mois d'août, nous avons pris en compte le fait qu'elle avait fait des efforts et décidé de continuer à l'observer sans plus. Le membre du CA chargé de l'entretien en juillet, a décidé avec retard de s'entretenir formellement avec elle, ce qui n'était plus

d'actualité (en outre un entretien formel se fait obligatoirement à deux). Depuis, Gérard S. et Elisabeth l'ont contactée, elle a exprimé une forme de lassitude par rapport à son engagement dans Mains Libres. Gérard lui a suggéré de s'arrêter pendant un mois et de décider après cette pause. Le RI doit être respecté par les SDF mais aussi par les ADF. *Marie-Ange* propose que les permanents signalent au CA les problèmes graves et rappelle que la règle de la présence de 2 personnes du CA doit être respectée lors d'un entretien formel. *Elisabeth* : s'il y a des problèmes dans une permanence, il faut assez rapidement avertir le CA pour qu'il s'occupe de régler le problème, tout ceci dans un souci d'équité et aussi d'assurer le bon fonctionnement et la pérennité de la bagagerie.

La salle d'échange : *Stéphane* propose un temps d'utilisation de la salle d'échange limité à 20mm avec un carnet ou un panneau sur la porte de la salle. *René* : il y en a qui restent 5mm, d'autres y vont à plusieurs, il faut une limite par exemple à 20mm maximum pour ceux qui ferment la porte. Une femme (c'est souvent des femmes car elles ont beaucoup d'affaires) utilisait souvent la salle sur une durée très longue. Une remarque lui a été faite, depuis elle sort ; elle met bien une demi heure à trier ses affaires et ensuite elle rentre. *Anne S.* : Il y des gens qui ont besoin que ça dure plus longtemps. *Evelyne* demande à ce qu'on fasse attention à ce problème pour le prochain local. *Elisabeth* répond que dans le projet, on demande 2 salles d'ouverture des sacs. En ce qui concerne le besoin de s'isoler de certaines personnes, elle pense que cela pourrait se régler, dans le prochain local, si on obtient une salle d'accueil suffisamment grande pour compléter la grande table collective par des petits guéridons. *Christophe* : Quand une personne veut occuper seule la salle d'échange, tout le monde retire ses affaires et les met dans la salle commune et dans les couloirs tant et si bien que tout est encombré et que l'on ne peut plus circuler. *Elisabeth* pense que si on met une limite de 20mm certains vont demander ces 20mm comme un droit. *Christophe* souligne qu'il ne faudrait pas que ce soit en début et en fin de permanence, où beaucoup de gens ont besoin de la salle d'ouverture des sacs. *Elisabeth* propose de faire un test pour une durée maximum de 20mm en milieu de permanence. *Anne S.* : il faudra que tout le monde sache que l'on peut redemander la salle au bout de 20mm d'occupation par une personne.

Eau dans le frigo : au début, il était possible de mettre au frigo des affaires privées mais ça a pris des proportions trop importantes (l'un demandait son yaourt, l'autre son eskimo glacé...). Dans le prochain local, il est envisagé un frigo extérieur à la cuisine à disposition des usagers.

Chargement des téléphones : *Elisabeth* dit qu'il a été prévu de mettre deux étagères avec multiprises en hauteur sur la fenêtre à côté du bureau où l'on pourrait déposer les portables. *Stéphane* propose plus simplement une multiprise dans la salle des casiers. *Colette* ajoute « avec des numéros et un carnet pour enregistrer les dépôts ». *Bernard* signale que certains chargeurs sont larges et occupent beaucoup de place. *Christophe* indique qu'il existe des multiprises carrées. *Elisabeth* souhaite que chaque personne gère son téléphone : si l'on ajoute la tâche de brancher et débrancher les téléphones dans la salle des casiers, cela fait une tâche de plus pour les bénévoles, et il faudra prendre soin de bien identifier le téléphone que l'on donne. *René* insiste : il faut que le chargement des portables soit sous la responsabilité des usagers, et pas dans la salle des casiers. *Bernard* rappelle que le seul engagement de Mains Libres est d'assurer la sécurité de la salle des casiers mais pas ailleurs. Il est convenu de commencer par essayer le dispositif prévu sur la fenêtre à côté du bureau.

La nourriture : *Elisabeth* rappelle que Mains Libres ne s'engage pas à assurer de la nourriture le matin et le soir. Ce service est rendu sur la base du volontariat. La nourriture est collectée auprès des boulangers du quartier, les sandwiches non consommés le soir sont jetés. *Stéphane* propose de demander à une boulangerie de plus. *Evelyne* s'inquiète : parfois des volontaires qui apportent la nourriture vont dans la cuisine chercher les sandwiches dont ils ont envie. *Elisabeth* précise qu'ils doivent passer par les bénévoles qui leur apporteront ce qu'ils souhaitent. Parfois les usagers se mettent une provision de sucre ou de gâteaux en

poches. *Christophe* n'est pas d'accord, en général, les usagers consomment sur place. *Bernard* : cet approvisionnement est complété deux fois par an par une collecte alimentaire à la sortie de supermarché du quartier. Il est envisagé d'organiser une nouvelle collecte, un samedi début octobre, pour des gâteaux et du café et ne plus prendre de thé, car nous en avons des stocks considérables. Il rappelle qu'il faut trouver des volontaires pour faire les collectes : c'est toujours les mêmes qui le font. *Elisabeth* fait un appel à volontaires pour la prochaine collecte. Pour répondre à la question de *Françoise* « Quand peut-on utiliser les gâteaux de la réserve ? », *Jean* dit s'approvisionner en gâteaux dans la réserve quand il n'y a rien du tout. *Bernard* qui fait les permanences le dimanche soir, où il n'y a rien, va aussi en chercher. *Elisabeth* souhaiterait savoir si on peut décider de servir du café à volonté et pour cela avoir une idée de combien nous coûte le café par an. *René* dit que ça lui est arrivé de faire 2 cafetières car à 8 heures du matin il n'y en avait plus, il faudrait en revenir aux petits tasses ou préciser une cafetière et du nescafé en complémentaire. Pour *Gary* c'est important d'avoir du café le matin et le soir, on pourrait garder le café de la veille ou du matin au soir dans un thermos. *Evelyne* demande de faire un rappel général sur le fait que les usagers n'ont pas à entrer dans la cuisine. *Jean* signale qu'il y a déjà un panneau sur la porte indiquant qu'elle n'est pas accessible sauf aux bénévoles. *Elisabeth* propose de le rappeler à tous, en précisant pourquoi.

Groupe de parole : Pour *Anne S.* c'est très important à condition que ce soit fait sérieusement et dans les règles. *Elisabeth* exprime le souci d'inclure tout le monde y compris les membres du CA. Il faut un petit groupe qui s'occupe de faire des propositions de fonctionnement pour ce groupe de parole. Selon les règles cela veut dire des groupes restreints, et un psychologue extérieur à la structure. Elle pense que l'on peut plus facilement réactiver les réunions d'adhérents. *Evelyne* : il y a des conversations qui s'entament comme ça et qu'il serait utile de poursuivre. *Anne S.* pense que ça pourrait créer un autre lien entre ADF et SDF, moins superficiel. *Marie-Ange* et *Yolaine* précisent que les groupes de parole pourraient se tenir sur des thèmes spécifiques. *Evelyne* souligne que si on indique un thème, les personnes impliquées ne viendront pas en discuter. *Colette* pense qu'il est souhaitable d'essayer de régler immédiatement les problèmes mais reste persuadée de l'intérêt d'un groupe de parole. *Elisabeth* souhaite réactiver les réunions d'adhérents ; elle propose que les volontaires fassent des propositions précises sur le fonctionnement d'un groupe de parole, qui devront ensuite être validées par le CA comme tout ce qui est organisé à la bagagerie.

Le contenu du ménage de chaque permanence est à préciser ; l'important c'est que les différentes tâches soient faites. Si les gens en font une partie pendant la permanence pour s'avancer c'est leur choix (vider les poubelles, nettoyer la cuisine). En revanche il ne faut pas passer l'aspirateur ou la serpillière tant que les usagers sont là. Il faudrait aussi établir un code couleur pour les éponges selon qu'elles servent pour nettoyer les toilettes, le lavabo ou la cuisine. *Stéphane* se plaint qu'à la suite du grand ménage, les murs sont collants à cause de la lessive St Marc, il faut rincer à l'eau froide. Il faut penser à détartre la cafetière tous les deux mois = un jour de grand ménage sur deux.

Insultes en dehors de la bagagerie : On ne peut tout surveiller, le point a été évoqué par le CA. Il a considéré que des insultes proférées à l'encontre d'un administrateur dans l'exercice de ses fonctions ou d'un responsable qui rentre dans la bagagerie pour des tâches particulières utiles à la bagagerie sont passibles de sanctions dans la mesure où des témoins peuvent confirmer les faits, et cela, même s'ils se produisent à l'extérieur du local. Le règlement intérieur va être modifié pour répondre à ce problème. Il faut sauvegarder le recrutement des administrateurs et des responsables.

SDF non usager qui demandent un café. *Elisabeth* : l'expérience nous a fait décider que non, on n'est pas un centre d'accueil (café ou usage des toilettes). *Stéphane* : on ne peut interdire d'aller prendre son café dehors avec une cigarette. *Anne S.* : certains bénévoles donnent le café qui restent aux gens dehors mais ça risque de créer une habitude. *Elisabeth* : le problème c'est qu'on dit « OK pour un café, une seule fois »,

mais comme les bénévoles changent tout le temps les personnes peuvent revenir. Et si l'on donne à l'un et pas aux autres, il y a un sentiment d'injustice et cela peut générer de la violence.

Elisabeth en réponse à Danièle : l'usager qui l'a invectivée a eu, depuis, un entretien et un avertissement écrit et il semble qu'il surveille son comportement. *Christophe* confirme qu'il avait une attitude désagréable, il trouve que c'est bien de l'avoir remis en place.

A l'issue de la réunion il est prévu d'actualiser le mémento du bénévole et d'en faire un livret plus consistant, en reprenant et en expliquant les éléments correspondants du règlement intérieur.