

Association Mains libres

Siège : 15 rue Saint-Denis 75001 Paris – tél. 01 42 21 99 32

Contact : elisabeth.bourguinat@wanadoo.fr

Association Loi 1901 – SIRET : 491 669 362 00015

Adresse bagagerie : 32 rue Berger 75001 Paris

Tél. bagagerie de 7h à 9h et de 20h à 22h : 01 42 36 67 08

www.mainslibres.asso.fr

Réunion sur les partenariats entre Mains libres et les autres associations du quartier intervenant auprès des SDF

Mercredi 3 octobre 2012

Participaient à la réunion : Petru Bargu (administrateur Mains Libres), Rachid Benferhat (directeur de territoire Emmaüs solidarité), Elisabeth Bourguinat (présidente Mains libres), Bertrand Dart (chef de service de la maraude de Paris centre, Emmaüs solidarité), Yves Dougin (administrateur Mains libres), Bernard Dubois (vice-président et trésorier de Mains libres), Jeanne Kalt (administratrice Mains libres), Emmanuel Kerderrien (responsable de l'antenne des Captifs de Paris Centre), Jean-François Legaret (maire du 1^{er}), Alban Beaufiles (club de prévention de La Clairière), Juliana Haure (club de prévention de La Clairière, chargée de mission et collaboratrice de Christian Brulé sur la stratégie d'une future intervention sociale sur le Forum des Halles), Aurore Patry (DASES), Gilles Pennetier (Relais du cœur / Restos du cœur), Gérard Seibel (responsable de la Soupe Saint-Eustache), Françoise Stanajic (cabinet d'Olga Trostiansky), Alice Tan (coordinatrice des maraudes Paris Centre et Est).

Excusés : Ghislaine Bouayad (Croix Rouge), Ramiro Gonzalez (Travail au Clair).

Absente : Sandra Louis (110 Les Halles).

Compte rendu rédigé par Elisabeth Bourguinat.

*

Présentation de la problématique par Elisabeth Bourguinat

Elisabeth Bourguinat rappelle l'origine de cette réunion. Une fois par an a lieu une réunion d'évaluation de l'impact social de la bagagerie en présence de Mme Stanajic, Mme Patry, M. Legaret et, en principe, des associations partenaires. Cette réunion a eu lieu le 1^{er} juin 2012 mais elle avait oublié de convoquer les associations. Il a été convenu d'organiser une nouvelle réunion à la rentrée et d'en profiter pour inviter également les associations qui ne sont pas partenaires de la bagagerie afin de voir comment travailler avec elles pour renforcer encore la contribution de la bagagerie à l'insertion des personnes de la rue.

Elisabeth Bourguinat indique qu'elle s'est permis d'inviter également M. Pennetier, des Relais du cœur, association qui était il y a quelques années voisine de la bagagerie, sur la terrasse Lautréamont, et qui est actuellement située rue Bergère dans le 9^e. M. Pennetier a en effet formulé une demande de casier pour une personne qui vit dans le quartier des Halles et il a semblé intéressant de l'associer à nos réflexions.

a) Rappel du fonctionnement des partenariats Mains Libres

Elisabeth Bourguinat rappelle comment étaient conçus jusqu'ici les partenariats de Mains libres avec les associations (Aux Captifs la Libération, Emmaüs, les Enfants du canal, la Croix rouge).

Sauf à de très rares exceptions (presque plus du tout aujourd'hui), Mains libres n'accepte pas les demandes de casier émanant directement de personnes de la rue, mais uniquement les demandes adressées par ses partenaires associatifs. Ces demandes doivent répondre aux trois critères suivants :

- Les candidats à l'obtention d'un casier doivent tout d'abord être liés à ce quartier, soit parce qu'ils y vivent dans la journée, soit parce qu'ils y dorment la nuit. La bagagerie est en effet conçue comme un équipement de proximité destiné à libérer les personnes des bagages qu'elles traînent quotidiennement avec elles. Si une personne vit à l'autre bout de Paris, il est probable qu'elle trouvera une autre solution pour la gestion de ses bagages quotidiens et que la bagagerie servira seulement de stockage additionnel. Dans ce cas, l'objectif de « rendre la mobilité » aux personnes grâce à la prise en charge de leurs bagages ne sera pas atteint. De plus, si la personne vient rarement, il lui sera beaucoup plus difficile de créer des liens avec les autres usagers et bénévoles et de participer aux projets de la bagagerie, ce qui fait partie des objectifs d'« inclusion » de l'association.
- le deuxième critère est celui du besoin, conçu dans le sens où nous avons défini le service apporté par la bagagerie, c'est-à-dire rendre la mobilité aux personnes, et non comme un stockage additionnel. Les casiers sont destinés prioritairement à des personnes qui sont réellement encombrées par leurs bagages et non à des personnes qui ont déjà une solution où mettre leurs affaires de nuit et autres bagages en sécurité. Il faut non seulement que la personne ait besoin de la bagagerie en ce sens, mais qu'elle soit en capacité de tirer parti du service apporté.
- le troisième critère consiste à s'assurer que la personne est capable de s'insérer dans le collectif en respectant les règles que celui-ci s'est données. En particulier, il faut éviter de nous envoyer des personnes trop violentes ou qui souffrent d'addictions telles qu'elles seront très difficiles à gérer pour la bagagerie, sachant que nous fonctionnons uniquement avec des bénévoles. Quand un problème survient malgré tout, nous décidons de sanctions progressives (toujours après un entretien préalable avec la personne), qui peuvent aboutir à une exclusion complète. Il vaut donc mieux vérifier ce critère avant.

Le fait pour les partenaires de Mains libres de pouvoir adresser des personnes à la bagagerie a pour contrepartie trois engagements :

- assurer l'accompagnement social individuel des personnes envoyées
- participer une fois par an à l'évaluation de l'impact social de la bagagerie, qui consiste à voir, pour chaque personne, si le fait d'avoir un casier à la bagagerie a eu un impact très positif (accès à un logement / à un travail), positif (accès aux soins, démarches administratives, liens sociaux, prise de responsabilité, participation à des projets collectifs), ou nul (pas d'évolution constatée dans la situation de la personne). Cette

disposition a parfois posé problème avec certains de nos partenaires car elle soulève le problème de la confidentialité. Il a été partiellement résolu en convenant que du côté de Mains libres, seule la présidente participait à ces réunions d'évaluation de l'impact individuel et que les informations recueillies n'étaient divulguées à personne, les résultats présentés au CA et à l'AG étant obligatoirement anonymisés. Dans les deux cas où cette évaluation a bien fonctionné, avec Les Captifs et avec la Croix Rouge, il s'est avéré que le niveau d'information sur les personnes concernées était à peu près équivalent entre la bagagerie et les partenaires et qu'il s'agissait surtout de partager des analyses plutôt que de divulguer des informations.

- participer au conseil d'administration mensuel de Mains libres. Ceci permet à Mains libres et à ses partenaires de se coordonner et de prendre en commun les décisions concernant les usagers (admission, suivi de la fréquentation, incitation à participer à telle ou telle activité, sanctions, etc.). Cela permet aussi à Mains libres, plus généralement, de recevoir un soutien technique de la part de ses partenaires, soutien qui est très précieux dans la mesure où la bagagerie n'a pas de travailleurs sociaux en propre.

A noter que la convention qui avait été signée en 2007 avec les Captifs allait même un peu plus loin, puisqu'elle comportait la clause suivante : *« L'antenne Paris Centre de l'association 'Aux captifs la libération' s'engage à effectuer des permanences dans le local de la bagagerie, en particulier pour avoir des entretiens individuels avec les usagers qui souhaiteraient être accompagnés dans une démarche d'insertion tout en respectant leur libre arbitre dans les propositions qui leur seront faites »*. Cette disposition n'a finalement pas été mise en œuvre : le CA de la bagagerie a considéré que les personnes qui lui étaient adressées continuaient à aller voir leur référent social et ne s'est pas préoccupé de veiller à ce que ce suivi ait effectivement lieu.

b) Le problème des usagers sans suivi social et « de longue durée »

Au cours des entretiens d'évaluation annuels avec les partenaires de Mains libres, il est apparu que certains usagers avaient cessé d'aller voir leur référent social. Pour mieux évaluer le nombre de personnes concernées, une question a été ajoutée au bulletin d'adhésion de 2012, que l'ensemble des usagers doit renouveler en début d'année. Cette question était formulée de la façon suivante : *« La Ville exige que les personnes disposant d'un casier à la bagagerie bénéficient d'un accompagnement social, c'est pourquoi nous devons désormais vérifier l'existence de ce suivi. Merci de votre compréhension. Nom de l'association qui effectue le suivi social : ... Adresse postale : ... Nom de la personne référente : ... Téléphone : ... »*. Une dizaine de personnes n'ont pas renseigné cette rubrique, soit qu'elles n'aient effectivement plus de suivi social, soit qu'elles n'aient pas souhaité répondre à cette question. La clause selon laquelle tous les usagers de Mains libres doivent bénéficier d'un accompagnement social n'est donc pas remplie.

La réunion d'évaluation de juin a également permis d'évoquer le fait que certaines personnes sont présentes à la bagagerie depuis plusieurs années (4-5 ans pour certaines). La Ville souhaite que la bagagerie contribue à l'insertion et le fait que certains puissent « s'installer » à la bagagerie pose donc question : il ne faudrait pas que la bagagerie devienne un lieu qui se contente d'apporter un « confort » relatif aux personnes et, en définitive, contribue à les « maintenir » dans la rue.

Au cours de cette réunion, il a donc été envisagé de mettre en place un entretien annuel entre chaque usager et son référent social pour que celui-ci puisse voir si cela a un sens que la personne continue à accéder à la bagagerie et lui délivre le cas échéant un « ticket de renouvellement », valable pour un an.

c) L'engagement fondamental de Mains libres vis-à-vis des usagers

Lorsqu'un nouvel usager est accepté par Mains libres, l'association prend un engagement fondamental, qui consiste à lui laisser son casier aussi longtemps qu'il en aura besoin. Ce contrat n'est rompu que dans deux cas : lorsque les statistiques montrent que l'utilisateur ne se sert pas suffisamment de son casier, ce qui laisse entendre qu'il n'en a pas besoin pour assurer sa mobilité quotidienne ; ou lorsque son comportement est incompatible avec le bon fonctionnement de la bagagerie (en cas de gestes violents notamment), ce qui conduit à son exclusion. Ce contrat entre la bagagerie et ses usagers va très loin, puisque si la personne retrouve un hébergement et remplit le formulaire de restitution du casier, il est convenu que si par malheur elle retombe un jour à la rue, elle pourra reprendre un casier le soir même, sans formalités.

Les réflexions qui ont été menées au cours de l'été, à la fois en interne et à l'occasion de réunions de travail avec les différents partenaires de Mains libres, ont montré qu'il serait extrêmement difficile de remettre ce pacte en cause. Dire à l'utilisateur « *Tu as un casier pour cette année, mais pour l'an prochain on verra* » serait de nature à perturber complètement ses relations avec la bagagerie et pourrait remettre en cause le fonctionnement de l'association et sa contribution à l'insertion.

Cela risquerait tout d'abord de faire naître des rapports assez malsains de menace sous-jacente, de domination, de chantage, alors que la convivialité de la bagagerie repose sur la confiance mutuelle et sur des relations d'égalité entre tous.

Cette « rupture de contrat » risquerait également de perturber le fonctionnement de la bagagerie, dans la mesure où celui-ci repose largement sur le bénévolat des usagers et leur participation sur la base du volontariat à la vie de la structure.

L'obligation pour les partenaires de Mains libres de donner un avis sur le maintien ou non d'une personne à la bagagerie, voire d'être les arbitres de la décision, leur conférerait également une responsabilité très lourde et serait source de tensions entre eux et les personnes qu'ils accompagnent, compte tenu de ce que représente le fait de pouvoir fréquenter la bagagerie pour une personne vivant à la rue.

Mais surtout, ce changement d'approche risquerait paradoxalement d'être contre-performant en termes d'insertion. L'expérience montre que le fait d'être délivré du souci de ses bagages est déterminant dans la capacité de la personne à se projeter dans l'avenir et à envisager des projets collectifs et/ou personnels. Si quelqu'un ne sait pas ce qu'il adviendra de lui dans trois mois, six mois, douze mois, il aura beaucoup de mal à entreprendre quoi que ce soit. Ainsi, pour éviter que quelques personnes s'installent dans la rue, on aboutirait en définitive au risque de bloquer la capacité de l'ensemble des usagers à faire des projets.

d) Une proposition pour un meilleur suivi social : un entretien annuel obligatoire

Pour éviter malgré tout qu'un usager de Mains libres puisse rester dépourvu de tout accompagnement social, ce qui risque de le maintenir indéfiniment dans la rue, une hypothèse a été envisagée par le Conseil d'administration de Mains libres : imposer à tous les usagers, au minimum, un entretien annuel obligatoire avec un référent social. Ce référent pourrait être soit le partenaire qui nous a adressé la personne au départ, soit un autre partenaire qu'elle aurait choisi ultérieurement. Nous n'aurions évidemment pas à connaître la teneur de l'entretien, mais seulement à nous assurer que cet entretien a eu lieu grâce à un formulaire indiquant le nom de l'organisme, celui du référent, la date de l'entretien, et dûment signé et tamponné.

A l'heure actuelle, tous les usagers doivent renouveler formellement leur adhésion à l'association en début d'année s'ils veulent conserver leur casier. C'est gratuit et cela consiste essentiellement à renouveler leur engagement à respecter le règlement intérieur. Mais les usagers savent que c'est indispensable s'ils veulent continuer à pouvoir venir à la bagagerie. Nous pourrions décider que le formulaire signé et tamponné par le référent social doit obligatoirement être joint au bulletin d'adhésion demandé lors de l'assemblée générale du début d'année.

Cette hypothèse supposerait que l'on fasse le nécessaire pour proposer une domiciliation et un accompagnement social à ceux qui n'en ont plus, ce qui soulève la question des moyens humains dont disposent nos partenaires, et aussi du quota de domiciliations qui leur est imposé. Il ne rimerait à rien d'imposer un suivi et une domiciliation à nos usagers si aucun de nos partenaires ne peut les leur assurer.

DÉBAT

Une dérive dans les prestations offertes par la bagagerie ?

Rachid Benferhat : Au démarrage, la bagagerie devait servir uniquement à déposer ses affaires en journée et à les récupérer en soirée. Cela devait permettre aux usagers de mettre leurs vêtements ou leurs documents administratifs en sécurité et d'en disposer quand ils en avaient besoin. Ensuite, il y a eu une sorte de dérapage : on a ajouté un cybercafé et d'autres prestations qui sont également proposées dans nos structures.

Elisabeth Bourguinat : Lorsque nous avons obtenu notre premier local, il se trouve qu'il disposait d'une salle informatique et nous avons décidé de profiter de cette opportunité pour mettre des ordinateurs à la disposition des usagers. En revanche, nous n'avons pas prévu de douches, de machines à laver ou d'autres équipements de ce type, et pas d'accompagnement social non plus. L'objectif était de bien marquer la différence avec un accueil de jour et de nous cantonner au service de la bagagerie. En revanche, ce qui est vraiment spécifique à la bagagerie, c'est que les gens peuvent participer à la vie de l'association, donner leur avis, prendre des responsabilités, faire des permanences, participer à des projets collectifs. C'est tout cela qui met les gens dans une dynamique positive et leur donne envie de faire des projets personnels. A côté de cela, le fait qu'ils puissent utiliser les ordinateurs ou recharger leurs portables paraît anecdotique.

Rachid Benferhat : Ce que l'on constate, c'est que certaines personnes font le choix de la bagagerie parce qu'elles trouvent que c'est plus sympa, plus convivial, plus humain. Mais

cela les installe dans la passivité : de telle heure à telle heure, elles vont à la bagagerie, ensuite elles vont faire telle autre activité ailleurs, puis encore ailleurs. C'est un cercle vicieux.

Jeanne Kalt : Il me semble au contraire que cela contribue à structurer leur journée et que c'est positif pour leur insertion. Par ailleurs, l'insertion commence forcément par la création de lien social.

Alice Tan : C'est vrai que la base du travail social est la création de lien et que structurer sa journée autour de plusieurs activités fait du bien aux personnes. Mais ce que l'on cherche en tant que travailleur social, ce n'est pas que les gens trouvent un équilibre structurant dans la rue, c'est qu'ils sortent de la rue. La convivialité, c'est positif mais cela peut aussi créer une forme de sédentarisation.

Elisabeth Bourguinat : Il y a quand même chaque année 10 ou 12 usagers de la bagagerie qui sortent de la rue.

Aurore Patry : Mais il y a aussi des personnes qui sont là depuis plusieurs années déjà, comme vous l'avez souligné.

Yves Dougin : Est-ce que cela veut dire qu'il faudrait que la bagagerie soit moins confortable ? Que les gens aient moins envie d'y venir ?

Rachid Benferhat : Aujourd'hui, ce qu'il faut, c'est déterminer à quoi sert la bagagerie dans le dispositif de veille sociale, quel est son rôle.

Les « doublons » entre associations

Jean-François Legaret : Il est certain que la pluralité d'intervenants peut affaiblir le lien avec chaque institution. Nous savons tous que certaines personnes de la rue sont suivies par plusieurs intervenants, tout en affirmant éventuellement que personne ne s'occupe d'elles. Notre débat devrait permettre de voir comment renforcer les échanges d'informations entre les structures, avec toutes les précautions déontologiques qui s'imposent, de façon à mieux savoir qui fréquente quelle association. Au centre de Paris, il y a de nombreuses structures qui font un travail formidable, mais il y a aussi beaucoup de gens qui « mangent à tous les râteliers ».

Gérard Seibel : Le tissu associatif est effectivement très riche au centre de Paris. Cela permet à chacun de trouver la structure dans laquelle il se sent le plus à l'aise. Pour certains, ce sera à la bagagerie ; pour d'autres, ce sera ailleurs, en fonction de leur personnalité. C'est une force pour notre quartier.

Aurore Patry : Il faut tenir compte de la liberté de la personne, mais d'un autre côté, si une même personne est suivie par cinq structures différentes, il faut être conscient que cela mobilise cinq travailleurs sociaux.

Yves Dougin : La bagagerie n'est pas vraiment concernée par ce problème, puisque nous n'avons pas de salariés.

La bagagerie, un outil ou une entité propre ?

Aurore Patry : Le problème est que la bagagerie a été conçue comme un outil d'insertion pour les structures support et qu'aujourd'hui, elle est devenue une entité elle-même. Il faut revenir à cette notion d'outil.

Françoise Stanajic : Ce qui ne signifie pas pour autant qu'il faille supprimer le côté convivial de la bagagerie.

Jeanne Kalt : Pour moi, la bagagerie est vraiment un outil pour les structures partenaires. Nous ne pourrions pas vivre sans les Captifs ou la Croix Rouge, qui sont les partenaires avec lesquels nous avons le plus travaillé. Ils nous adressent les usagers et ils assurent leur accompagnement social. Notre mission à nous est simplement d'alléger les SDF de leurs bagages pendant la journée et de créer un premier maillon de lien social avec eux, rien de plus. Si nous sommes devenu une entité en soi pour les gens de la rue, c'est peut-être sur un plan affectif, parce qu'à force de donner du temps pour les accueillir, il y a des liens qui se créent, mais je ne vois pas en quoi nous serions devenus autre chose qu'un outil d'insertion.

Juliana Haure : Ce qui se passe en ce moment avec la bagagerie est très classique. Des personnes montent une association pour rendre service, peu à peu cette association se développe et cela fait inévitablement surgir des questions : comment peut-elle « *prendre sa place* » tout en « *restant à sa place* » ? C'est la question qui se pose aujourd'hui pour la bagagerie. Elle est connue et reconnue, tout le monde en parle, on sait que c'est un mouvement créé par des habitants du quartier et par des SDF. Il faut désormais réfléchir à ce qui va se passer dans les cinq ans qui viennent, lorsque le projet des Halles sera achevé, et voir quel rôle la bagagerie pourra jouer dans la prise en charge de la population en errance ou marginale sur le site des Halles. Comment l'inscrire dans l'intervention globale sur le territoire ?

Emmanuel Kerderrien : La bagagerie est effectivement un outil, mais pas au sens où on prendrait un marteau pour taper sur un clou. Elle est bien plus que cela, sinon elle se réduirait à un local avec des casiers et une personne à l'entrée. Le fait que la bagagerie crée du lien social, qu'elle ait adopté un fonctionnement très particulier et qu'elle développe de la convivialité en fait quelque chose de plus qu'un outil. Mais ce n'est pas grave : ce qu'il faut, c'est que les travailleurs sociaux s'emparent de cet outil de façon à aider les gens qui sont en rupture d'accompagnement à revenir dans une dynamique d'insertion ou dans une dynamique tout court. Pour cela, il faut définir des règles de fonctionnement entre la bagagerie et ses partenaires et il faut que chaque travailleur social sache exactement ce qu'il peut attendre de la bagagerie et en quoi elle va être utile à la personne qu'il accompagne.

Accompagnement social et accompagnement éducatif

Elisabeth Bourguinat : Le partage des rôles entre la bagagerie et ses partenaires associatifs me semble très clair. La bagagerie n'a jamais prétendu faire de l'accompagnement social. En dehors du service des casiers, c'est juste un espace collectif, un terrain de jeux dans lequel il est interdit de s'insulter ou de se battre, où il faut chaque jour faire le ménage, partager les ordinateurs, gérer un planning de permanences, et où on l'on peut aussi participer à des projets ponctuels comme tenir le vestiaire du bal de la Bourse ou organiser la fête annuelle de janvier.

Pour l'illustrer, je vais prendre l'exemple de quelqu'un qui est usager ici depuis 2009. Un jour, il a eu un geste violent et il a été exclu pendant un mois avec accès à ses bagages par

procuration. A peine revenu, il a recommencé et il a été exclu complètement. Au bout de quelques mois, il a demandé à revenir. Je lui ai dit qu'il fallait au préalable qu'il rédige une belle lettre d'excuses, ce qu'il a fait. Nous l'avons repris et il y a eu des hauts et des bas. Mais à l'occasion de l'assemblée générale de juin dernier, il a présenté sa candidature au conseil d'administration, en mettant dans sa profession de foi « *Je voudrais bien me relancer un peu. Bref on verra* ». Aujourd'hui, il est vice-président SDF de la bagagerie et il gère les plannings. Il y a quelques jours, il m'a dit « *On a oublié de recruter des bénévoles pour le grand ménage mensuel* ». Il s'en est occupé et en quelques jours il a trouvé tous les bénévoles nécessaires. Il est partant pour travailler sur le stand du dimanche matin et il est d'accord pour apprendre à utiliser Excel pour pouvoir tenir les comptes du stand. Bref, il est en pleine « expansion ».

Cela a été possible parce qu'il a testé ce lieu, y compris à coups de poings, qu'il a constaté que quand on sortait des règles on était exclu mais qu'on pouvait aussi bénéficier d'une deuxième chance. Dans toute cette histoire, aucun d'entre nous n'a jamais fait ce qu'on pourrait appeler de l'accompagnement social, c'est-à-dire prendre cet usager en tête-à-tête pour discuter avec lui ou lui donner des conseils. En revanche, quand cet usager s'est aperçu qu'il avait besoin de renouveler sa carte d'identité pour s'inscrire à Travail au Clair et participer au stand équitable, c'est vers les Captifs qu'il s'est tourné, parce que personne chez nous ne va se charger de l'aider à faire des démarches, que ce soit pour ses papiers, pour sa santé, pour le RSA, etc. Ce n'est pas notre rôle et nous ne sommes pas compétents pour tout ce qui est accompagnement social.

Juliana Haure : Ce que vous avez fait, c'est ce qu'on appelle un accompagnement éducatif.

Gérard Seibel : On peut tenter de mettre une étiquette sur les choses mais je crois que ce résultat positif est tout simplement lié au fait qu'à la bagagerie il y a une vie sociale, des horaires, que les gens reprennent une vie normale et que l'évolution se fait toute seule. Combien de gens, depuis la création de la bagagerie, sont entrés dans le système, se sont pliés au règlement, ont participé aux diverses activités, ont repris goût à la vie et sont sortis de la rue ?

Alban Beaufiles : Une étiquette, ça permet de nommer les choses, ce n'est pas péjoratif. Ce n'est pas parce qu'on ne fait rien de particulier avec la personne qu'on ne fait pas d'accompagnement éducatif.

Jeanne Kalt : Malgré tout, cette notion d'accompagnement éducatif me gêne : les bénévoles de Mains libres ne sont pas là pour faire de l'accompagnement, il ne faut pas leur demander cela.

Aurore Patry : C'est la bagagerie elle-même qui produit cet accompagnement éducatif. En ce sens, elle constitue un « sas » vers l'accompagnement social.

Alban Beaufiles : Nous aussi, nous faisons de l'accompagnement éducatif. La seule différence, c'est que nous sommes payés pour cela et que nous utilisons un vocabulaire professionnel pour le décrire.

Elisabeth Bourguinat : Il n'y a pas que le vocabulaire, il y a aussi le fait que votre fiche de poste vous prescrit de faire de l'accompagnement éducatif. Sur la liste des tâches de nos bénévoles, telle qu'elle figure dans le règlement intérieur, il n'y a rien de tel. Nous veillons

plutôt à empêcher les bénévoles de jouer aux assistantes sociales et nous avons exclu l'un d'entre eux justement parce qu'il posait trop de questions indiscrètes aux usagers.

Aurore Patry : Vous avez eu raison. Vos bénévoles ne sont pas là pour faire de l'accompagnement social.

Recréer une « passerelle » avec les partenaires associatifs

Alice Tan : Que la dimension éducative de la bagagerie soit identifiée ou non, elle est bien présente. Même si vous n'avez pas l'impression de faire de l'éducatif, le fonctionnement et les règles que vous instaurez sont éducatifs et structurants. Toute la question est de savoir comment cette structuration et le rôle que vous jouez peuvent être complémentaires par rapport à ceux des autres associations. En cinq ans, on a constaté une évolution et un élargissement du travail et de l'influence de la bagagerie, ce qui oblige à repenser les choses pour l'avenir. Il ne suffit pas que les SDF aient des repères et soient davantage structurés : pendant ce temps, ils continuent à dormir dehors, ce qui est extrêmement violent, et à voir leur santé se dégrader. Sur le moyen terme, le fait de bénéficier de la bagagerie peut être structurant et les aider, mais sur le long terme, cela peut être dangereux pour eux.

Juliana Haure : Manifestement, le lien social qui constitue un premier pas vers les structures d'accompagnement social fonctionne bien à la bagagerie. Mais il semble qu'il n'y a pas de passerelle vers ces structures : les gens utilisent la bagagerie parce qu'ils en ont besoin, mais cela ne va pas au-delà. Dans le cadre de la réflexion actuelle sur ce que va devenir Châtelet les Halles à l'issue du chantier, nous cherchons à faire en sorte que tout le monde trouve sa place et contribue à l'accompagnement global des personnes, sans qu'il y ait de doublon entre les structures. La question est donc de savoir comment créer une passerelle entre ce qui se fait à la bagagerie et les institutions environnantes.

Elisabeth Bourguinat : La passerelle est en principe assurée par la participation de nos partenaires associatifs à notre conseil d'administration. En 2011, le CA s'est réuni 17 fois et je pense que pour nos partenaires qui y ont participé, comme les Captifs et la Croix Rouge, il a vraiment permis d'instaurer un lien très étroit entre eux et nous. C'est dans le cadre du CA que nous évoquons les difficultés rencontrées ou posées par les usagers, les activités auxquelles ils participent, leur taux de fréquentation, etc. Et c'est aussi au sein du CA que se prennent toutes les décisions. Les difficultés que nous avons connues dans notre partenariat avec Emmaüs sont venues, en particulier, du fait que les représentants d'Emmaüs ne sont pratiquement jamais venus participer à nos CA.

Juliana Haure : J'imagine que ce n'est quand même pas au CA que s'adresse une personne qui veut un casier à la bagagerie ?

Elisabeth Bourguinat : Aucune personne vivant à la rue ne s'adresse directement à Mains libres pour nous demander un casier, car ce sont exclusivement nos partenaires associatifs qui nous envoient des candidats. Mais ensuite, c'est effectivement le CA qui prend la décision d'admettre cette personne par un vote à la majorité. Le CA est composé de 6 représentants des usagers, de 6 bénévoles ADF (« avec domicile fixe »), de 2 anciens usagers et de 4 partenaires associatifs. Outre les réunions présentiels qui ont lieu une fois par mois le mercredi de 18h à 20h, il y a aussi un groupe de discussion Internet spécifique au CA, qui nous permet de décider des points urgents et notamment d'accepter des candidatures d'usagers sans attendre

la réunion suivante. Tout cela fonctionne très bien avec les Captifs et il n'y a pas de raison particulière que cela se passe moins bien avec d'autres.

Rachid Benferhat : Il est clair que, chez Emmaüs, nous avons traversé un contexte très difficile.

Bertrand Dart : Mais nous avons maintenant recréé de nouveaux liens avec la bagagerie.

Elisabeth Bourguinat : Et nous espérons beaucoup de ces nouveaux liens !

Emmanuel Kerderrien : Je confirme que la passerelle existe bel et bien entre les Captifs et la bagagerie : nous assurons l'accompagnement social des deux tiers ou même des trois quarts des usagers. Pour moi, la question que posait Rachid tout à l'heure, sur les usagers qui structurent leur journée autour de la bagagerie et s'en contentent, est légitime, mais elle n'est pas tout à fait juste, car cela ne vaut que pour une partie des usagers de la bagagerie et cela se produit aussi en dehors de la bagagerie.

Certaines personnes décident un jour qu'elles ne veulent plus voir les assistantes sociales : on parle de rupture de l'accompagnement. Cela arrive par exemple quand il y a un changement de travailleur social : la personne a créé un lien avec un travailleur social, puis ce salarié s'en va et la personne en a assez et ne veut pas recréer le lien avec celui qui le remplace. Que faire dans ce cas ? Peut-être que pendant un an ou deux il ne va rien se passer. Mais justement, il est utile, pendant ce temps, de maintenir le lien social, par exemple grâce à la bagagerie. Bernard Dubois peut témoigner que la sortie de la rue ne se fait pas en un an ou deux. Il a été souligné que certaines personnes sont à la bagagerie depuis pratiquement sa création, il y a cinq ans. Mais nous connaissons tous des gens qui restent dix ou quinze ans dans la rue.

L'alternative : prévoir un travailleur social à la bagagerie ?

Elisabeth Bourguinat : Une alternative au travail en commun avec nos partenaires a été évoquée. Elle consisterait à doter la bagagerie de son propre travailleur social. Il pourrait être soit directement salarié par la bagagerie, soit détaché par une de nos associations partenaires pour faire des permanences à la bagagerie, comme c'était prévu dans la première convention avec les Captifs.

Rachid Benferhat : Chez Emmaüs, avons-nous signé ce type d'engagement ?

Elisabeth Bourguinat : La convention avec Emmaüs comportait ceci : *« L'Agora – association Emmaüs s'engage à effectuer l'accompagnement des personnes qu'elle a adressées à Mains libres (domiciliation, aide aux démarches entreprises par les personnes...) et à prendre en charge, de la même façon, les personnes qui lui seraient éventuellement adressées par Mains libres suite à une admission effectuée directement par le CA de Mains libres (en accord avec les associations partenaires, membres de ce CA). L'Agora – Association Emmaüs s'engage à apporter son soutien technique à Mains libres. La Maraude d'Emmaüs passera régulièrement à la bagagerie en soirée. L'Agora-Emmaüs participera aux réunions d'évaluation trimestrielles ».*

Rachid Benferhat : La maraude n'est jamais passée en soirée car entre-temps les modalités de son action ont changé.

Elisabeth Bourguinat : La question demeure : faut-il que nous ayons notre propre travailleur social à la bagagerie pour éviter que la personne soit « écartelée » entre deux structures ?

Françoise Stanajic : Je ne pense pas que ce soit la bonne solution.

Jean-François Legaret : Cela ne répond pas à la question posée.

Aurore Patry : Il faut faire en sorte que les différentes structures et la bagagerie travaillent de façon complémentaire.

La bagagerie, point d'entrée ou maillon dans un processus ?

Juliana Haure : La question est de savoir si la bagagerie est considérée comme une structure en elle-même ou si elle fait simplement partie des différents outils dans un processus.

Elisabeth Bourguinat : Pour moi, la réponse est très claire. Il existe sur ce territoire un dispositif d'insertion avec plusieurs structures. Nous faisons partie du processus d'insertion mais nous ne sommes pas une porte d'entrée dans le dispositif, puisque nous ne recevons que des personnes adressées par nos partenaires.

Alban Beaufils : Néanmoins, si vous recevez un jeune de moins de 25 ans qui vient poser ses bagages chez vous, vous pouvez lui indiquer qu'il existe un club de prévention sur le quartier avec des éducateurs.

Elisabeth Bourguinat : Cela n'arrive pas, car nous faisons tout pour détourner les gens de s'adresser directement à nous. Il y a deux jours, le Secours catholique m'a contactée en me demandant de bien vouloir vérifier les informations contenues dans une fiche sur la bagagerie, destinée à alimenter une base de données. Je leur ai demandé de bien vouloir supprimer cette fiche de leur base de données, sinon demain nous aurions cinquante personnes devant la porte.

Yves Dougin : C'est dans l'autre sens que les choses se passent. Par exemple, vous vous occupez d'un jeune, il accepte d'entrer dans une démarche d'insertion et, à un moment, vous vous dites que ce serait bien pour lui de pouvoir déposer ses bagages chez nous afin d'effectuer ses démarches plus facilement. C'est en ce sens que la bagagerie peut être un outil dans un parcours d'insertion.

La participation des partenaires au CA de Mains libres

Alban Beaufils : En revanche, je ne vois pas vraiment en quoi j'aurais une place au CA de Mains libres en tant que travailleur social. Quand je travaille avec d'autres partenaires, par exemple pour orienter un jeune vers un hébergement ou pour mettre en place un suivi sur la toxicomanie, j'instaure un lien avec les autres travailleurs sociaux qui s'occupent de la même personne et nous essayons de nous répartir les tâches, mais ce n'est pas pour autant que je vais participer au CA de chaque structure.

Emmanuel Kerderrien : La différence, c'est qu'à la bagagerie, justement, il n'y a pas de travailleur social, donc tu n'as pas d'autre interlocuteur possible que le CA. C'est d'ailleurs un CA innovant, qui n'a pas grand-chose à voir avec celui des autres associations. C'est plutôt un organe de fluidification, de régulation, et du coup cela fonctionne assez bien.

Yves Dougin : Au cours des réunions de CA, on évoque des cas d'usagers, des situations face auxquelles on s'interroge. On demande l'avis des personnes qui les suivent dans les structures partenaires, on voit ce que le partenaire peut faire de son côté, ce que nous pouvons faire du nôtre. C'est un échange très concret.

Alban Beaufils : Dans ce cas, cela ne peut pas concerner les personnes qui sont en rupture d'accompagnement.

Yves Dougin : Si, on en parle aussi : « *Cette personne, on ne l'a pas vue depuis plusieurs semaines. Est-ce que vous la voyez de votre côté ?* »

Elisabeth Bourguinat : Un des points systématiquement abordés lors des réunions de CA, c'est l'analyse de la fréquentation à partir des tableaux remplis à chaque permanence. Nous essayons de voir s'il y a des personnes qui ont « disparu » au cours du dernier mois et de comprendre avec nos partenaires ce qui se passe.

Alban Beaufils : Peut-être le lien entre la bagagerie et les partenaires pourrait-il néanmoins prendre d'autres formes que la participation au CA ?

Elisabeth Bourguinat : Le CA de Mains libres est quelque chose de tellement inouï que ce serait bien que tu viennes voir une fois comment ça se passe. Je vais te donner un exemple. Au cours d'un des derniers CA, nous avons évoqué le cas de S., une jeune femme qui a vraiment des problèmes graves d'alcool et de violence et avec laquelle nous sommes allés « *au bout du bout* » de ce que nous pouvions tolérer à la bagagerie, mais pour qui nous avons finalement dû envisager l'exclusion complète. Lors de ce CA, la position d'Emmanuel était de dire « *C'est une femme, elle est vulnérable, et on sait tous que l'alcoolisme ne se règle pas comme ça : il faudrait lui donner encore une chance* ». A ce moment-là, le vice-président SDF lui a répondu : « *Tu es gentil, mais les autres usagers se disent 'Moi, si j'avais fait le dixième de ce que S. a fait, je serais viré depuis longtemps'. Donc si on la garde, c'est injuste* ». Il y a eu une discussion assez vive et finalement Emmanuel a conclu qu'il ne voyait pas les choses comme ça au départ mais qu'effectivement, au nom de l'équité, il fallait sans doute exclure cette jeune femme. La particularité des CA de Mains libres, c'est que les SDF ont vraiment la parole et que ce sont parfois eux qui donnent l'argument qui fait mouche et convainc l'ensemble du CA.

Gérard Seibel : Autour de la table, les SDF et les ADF sont au même niveau. Il n'y a pas beaucoup d'associations qui fonctionnent comme cela.

Elisabeth Bourguinat : Mais pour bien fonctionner, on a aussi besoin de la présence de professionnels qui apportent leur compétence et leur savoir-faire. Il est vrai, cela dit, qu'il y a dans ces réunions de CA des sujets qui n'intéressent pas forcément nos partenaires, par exemple tout ce qui concerne les achats ou le matériel.

Une réunion trimestrielle avec les partenaires ?

Gérard Seibel : Si la participation aux CA est trop lourde, peut-être les associations partenaires pourraient-elles se retrouver une fois par trimestre en dehors du CA pour échanger sur les personnes qu'elles suivent ou qui auraient besoin d'un suivi ?

Juliana Haure : Il existe déjà une instance où les différentes associations se rencontrent, le Collectif rue.

Elisabeth Bourguinat : Ce collectif comprend une trentaine de personnes et il est beaucoup trop large à mon avis. En fait, ce que nous faisons une fois par an avec nos partenaires pour l'évaluation, nous pourrions le faire une fois par trimestre. Nous passerions en revue les différents usagers et pourrions voir au passage s'ils sont suivis par une ou par plusieurs structures. Cela n'empêcherait pas les partenaires qui le souhaitent de participer aux réunions de CA.

Gérard Seibel : Ce serait l'occasion de mettre sur la table, par exemple, le cas de personnes que nous voyons à la Soupe Saint-Eustache, et de discuter de ce qu'il faudrait faire pour elles.

Alban Beaufils : Effectivement, ce serait intéressant : quand nous passons près de la Soupe, nous essayons de voir s'il y a des jeunes dans la file d'attente, mais c'est toujours très délicat, car d'une part vous êtes en train de distribuer et ce n'est pas le bon moment pour parler avec vous ; d'autre part, les jeunes peuvent être gênés de nous voir discuter avec vous. Ce serait mieux de nous voir en dehors, par exemple dans ces réunions entre partenaires.

L'entretien annuel : obligatoire ou au cas par cas ?

Emmanuel Kerderrien : En ce qui concerne les personnes qui sont en rupture d'accompagnement à la bagagerie, je crains qu'il soit à la fois difficile et assez vain de les obliger à rencontrer un travailleur social. Elles viendront nous dire bonjour et au revoir, nous signerons le papier et ça ne servira à rien. Si une personne n'a pas envie ou n'est pas en capacité d'entrer dans une démarche d'insertion, faut-il lui dire « *Ecoutez, puisque la bagagerie ne vous sert pas à vous insérer, à partir de maintenant on va vous reprendre votre casier* » ? Ce serait se mettre dans la tête de la personne et poser un jugement sur elle et cela me paraît extrêmement délicat.

Gérard Seibel : Je connais quelqu'un qui est depuis 17 ans dans la rue et n'a pas tellement envie de changer. On ne peut pas le contraindre à se réinsérer.

Jeanne Kalt : Je connais aussi quelqu'un qui a passé 18 ans dans la rue et ne voulait absolument pas en sortir. Aujourd'hui il s'est réinséré, donc il ne faut jamais désespérer.

Alice Tan : Il faut trouver un équilibre entre ne pas précariser davantage des personnes qui sont déjà dans la précarité, et les sédentariser dans la rue. Le fait de fixer des échéances, ou en tout cas d'obliger la personne à faire un point de temps en temps, peut aussi être structurant et dynamisant. Cela n'a rien à voir avec un jugement de valeur.

Aurore Patry : Un entretien obligatoire par an, ce n'est pas très lourd. Pour le RSA, il s'agit plutôt de deux ou trois entretiens.

Elisabeth Bourguinat : Je crois que nous trouverons un consensus sur l'idée de prévoir au moins un entretien par an. En revanche, décider que cet entretien pourra déboucher sur le retrait du casier me paraît extrêmement difficile à envisager car cela risquerait vraiment de compromettre le bon fonctionnement de la bagagerie. Si la personne sent que, de façon plus ou moins arbitraire, parce qu'elle n'est pas prête encore ou parce qu'elle est dans le creux de la vague, nous ou nos partenaires pouvons décider de l'exclure, cela va tout faire exploser. Je

pense à quelqu'un qui a été dans une dynamique très positive, a travaillé près d'un an à la régie de quartier, puis a eu des problèmes de boisson et a tout laissé tomber. Depuis un an et demi environ, il ne fait strictement plus rien, mais je suis sûre qu'il faut le garder à la bagagerie et que tôt ou tard, il va se relancer. Si cet usager se dit « *Dans trois mois j'ai mon évaluation et peut-être qu'on va décider que je n'ai plus droit à la bagagerie* », cela va tout compromettre.

Jean-François Legaret : Effectivement, cela ne paraît pas possible. Manifestement, la rupture d'accompagnement ne concerne qu'un petit nombre de personnes, peut-être une dizaine. Il n'est sans doute pas nécessaire d'imposer à tous les usagers une sorte de « contrôle technique obligatoire » ni d'instaurer une règle bureaucratique contraignante : cela risquerait de provoquer des tensions. Il vaudrait mieux travailler au cas par cas et se pencher sur les situations qui semblent poser problème. Ce serait plus conforme à l'état d'esprit qui a toujours prévalu dans cette bagagerie et qui repose sur la confiance entre les utilisateurs et les gestionnaires.

Françoise Stanajic : Je voudrais souligner qu'il ne s'agit pas de sanctionner les gens mais de mieux les accompagner. Bien sûr, il y a sans doute des personnes qui ne voudront jamais entendre parler d'insertion, mais notre but est quand même d'essayer de les tirer vers le haut plutôt que de les laisser sans suivi. Nous venons de mener une opération sur les tunnels des Halles, avec des personnes dont on nous disait qu'elles ne voudraient jamais sortir de là. Il n'empêche qu'à l'heure actuelle, 50 % d'entre elles sont entrées à l'hôtel ou dans une démarche de soin. Cela signifie qu'avec un vrai accompagnement, on peut convaincre les gens d'entrer dans une démarche d'insertion. Pour cela, il faut améliorer les partenariats entre vos différentes structures.

Les conventions : cadre général et adaptations pour chaque association

Elisabeth Bourguinat : Comment procéder pour le renouvellement des conventions avec nos partenaires ?

Françoise Stanajic : La convention globale entre la Ville et Mains libres pour la mise à disposition du local va être renouvelée sans problème. Ensuite, c'est à vous de mettre au point les conventions bipartites avec chaque association, en lien avec la DASES. Vous avez déjà des éléments de base, qui demandent sans doute à être un peu revus.

Aurore Patry : Nous devons définir ensemble le cadre général et les objectifs, ensuite vous pouvez adapter les conventions et le choix des moyens mis en œuvre avec chacun des partenaires.

Françoise Stanajic : Dans la mesure où le partenariat avec les Enfants du canal et la Croix Rouge ne sera pas reconduit, vous devez simplement prévoir une convention avec les Captifs et Emmaüs.

Elisabeth Bourguinat : Il est question aussi d'en prévoir une avec La Clairière. En revanche, le 110 Les Halles n'a pas répondu à l'invitation. Nous avons rencontré Sandra Louis et un partenariat avec la bagagerie lui pose deux problèmes. Le premier est que le 110 a une exigence d'anonymat. Or, toute personne qui nous serait adressée par le 110 serait identifiée comme ayant une addiction. Le deuxième est que Sandra Louis estime difficile de participer à nos CA alors que seulement deux ou trois personnes disposeraient de casiers ici. C'est

d'ailleurs un problème plus général qui peut se poser avec la multiplication des partenaires. Autant pour les Captifs, qui suivent plus des deux tiers de nos usagers, il est intéressant de participer au CA, autant cela peut paraître un peu démesuré pour des partenaires qui ne nous enverraient que quelques personnes. En même temps, il nous est très précieux d'avoir des travailleurs sociaux dans notre CA pour nous conseiller et nous épauler. Mais on peut sans doute assouplir l'obligation de participer au CA pour les partenaires qui ne nous enverraient qu'un petit nombre d'usagers chaque année.

Aurore Patry : La prochaine étape, maintenant, consiste à discuter des conventions avec chacun de vos partenaires et à voir quels engagements ils sont prêts à prendre. Les conventions ne seront pas forcément toutes sur le même modèle : cela doit être du cousu main. Ensuite, il faudrait que vous nous adressiez un descriptif global de l'ensemble du dispositif en expliquant qui fera quoi, et en gardant à l'esprit que l'objectif final doit bien rester celui de l'insertion. Pour les partenaires qui ne pourront pas participer au conseil d'administration, il faudra trouver d'autres modes de transmission des informations.

Le cas de La Clairière

Elisabeth Bourguinat : S'agissant de La Clairière, nous avons signé une convention à l'origine, mais elle n'a jamais eu vraiment de suite, peut-être parce que seule une petite frange des personnes qui fréquentent La Clairière sont sans abri.

Alban Beaufils : En ce qui concerne le club de prévention, 90 % des jeunes que nous suivons vivent à la rue. Mais le fait d'entrer dans une structure comme la bagagerie, où on trouve surtout des gens plus âgés, peut les effrayer. Par ailleurs, vis-à-vis de nous, les éducateurs, les jeunes veulent toujours donner la meilleure image d'eux-mêmes et ils n'ont pas tellement envie que nous les voyions dans des endroits comme la bagagerie ou la Soupe Saint-Eustache.

Bernard Dubois : À la bagagerie, il y a des usagers âgés, mais il y a aussi des jeunes.

Elisabeth Bourguinat : Ce serait bien de sortir du ghetto selon lequel les jeunes devraient être avec les jeunes et les vieux avec les vieux. A la bagagerie, il y a des gens de tout âge et le dialogue entre les uns et les autres est fructueux dans les deux sens.

Alban Beaufils : Il est vrai que de toute façon, dans la rue, ils se fréquentent.

Elisabeth Bourguinat : En tout cas, on pourrait faire un test avec une ou deux personnes et voir comment cela se passe et si cela leur apporte quelque chose.

Le cas d'Emmaüs

Bertrand Dart : Nous avons recréé du lien avec la bagagerie depuis à peu près six mois et je suis tout à fait favorable à ce que nous poursuivions le travail ensemble. L'équipe de la maraude est en pleine transformation mais d'ici peu de temps nous allons pouvoir recommencer à opérer le « tuilage » entre les deux associations. Nous devons auparavant approfondir la réflexion sur la façon dont nous travaillerons ensemble.

Elisabeth Bourguinat : Pour nous, il serait très important que tu puisses participer aux conseils d'administration. Est-ce que cela te paraît possible ?

Bertrand Dart : C'est sans problème. On peut aussi imaginer d'autres temps de rencontre, et aussi un contact au jour le jour, comme nous l'avons déjà fait.

Le cas des Relais du cœur

Gilles Pennetier : Dans le cas des Relais du cœur, je n'ai pour le moment à vous proposer qu'un cas isolé. De toute façon, notre partenariat ne concernerait sans doute pas plus de deux ou trois personnes par an.

Elisabeth Bourguinat : Il est très important que ce soient exclusivement des personnes vivant dans ce quartier, car l'expérience a montré que lorsque nous prenons des gens qui vivent ailleurs, cela ne marche pas et au bout d'un moment nous sommes obligés de reprendre le casier.

Aurore Patry : On peut imaginer des partenariats très formalisés et d'autres plus expérimentaux.

Bernard Dubois : C'est de cette façon que nous avons procédé avec la Croix Rouge.

Le cas des personnes suivies ailleurs que dans le quartier

Elisabeth Bourguinat : La question se pose aussi de savoir comment gérer les personnes dont la domiciliation et l'accompagnement social se font dans des structures extérieures au quartier, avec lesquelles nous n'avons pas de partenariat. A l'origine, toutes les personnes étaient censées être domiciliées et suivies dans le quartier. Assez vite, on s'est rendu compte qu'obliger les personnes à rapatrier leur domiciliation dans le quartier pouvait être très lourd, voire impossible lorsque les associations locales avaient atteint leur quota de domiciliations. Dans ce cas, il faut imaginer qu'une personne puisse être domiciliée dans une association et avoir son suivi social dans une autre.

Alban Beaufils : Cela se produit tout le temps. Les jeunes que nous suivons sont en errance sur ce quartier et c'est nous qui assurons leur suivi social, mais très souvent leur domiciliation administrative est ailleurs.

Françoise Stanajic : En revanche, vous devez vous assurer que les personnes ont bien une domiciliation, car c'est vraiment la première étape de l'insertion. Cela permet de recevoir du courrier et d'ouvrir les droits. On ne peut faire aucun suivi s'il n'y a pas de domiciliation.

Jean-François Legaret : S'il y a quelques personnes à la bagagerie qui n'ont plus de domiciliation, il sera peut-être possible de revoir les quotas et de négocier une petite marge de manœuvre annuelle pour les associations partenaires.

Aurore Patry : En ce qui concerne le suivi social, il doit normalement être assuré par les travailleurs sociaux qui orientent les personnes vers la bagagerie.

Elisabeth Bourguinat : Un problème se pose pour les personnes qui, initialement, ont été orientées à la bagagerie par une association partenaire mais qui, depuis, se font suivre ailleurs. Dans ce cas, la coordination est très difficile et il paraît compliqué de signer une convention avec des associations situées un peu partout à Paris. Même l'évaluation annuelle est difficile. Si j'appelle pour échanger des informations sur une personne, on me demande qui je suis, et

dès que j'explique que je ne suis pas travailleur social, la discussion s'arrête : « *Je n'ai pas à vous donner d'informations personnelles* ». Faut-il obliger les usagers en question à rapatrier leur suivi social sur une structure du quartier ? Cela pose, entre autres, le problème des moyens dont disposent nos partenaires. Les Captifs, notamment, sont particulièrement saturés.

Alice Tan : Il faut regarder combien de personnes cela concerne exactement. Si c'est cinq ou six seulement, il doit être possible de trouver une solution.