

La bagagerie Mains Libres : Bilan après 20 mois de fonctionnement



ASSOCIATION
MAINS LIBRES
Bagagerie pour les SDF des Halles
Paris 1^{er}

Association Mains libres

101 rue Rambuteau (Terrasse Lautréamont) 75001 Paris

www.mainslibres.asso.fr - 09 54 82 91 28

Contact : elisabeth.bourguinat@wanadoo.fr

La bagagerie Mains libres : Bilan après 20 mois de fonctionnement

(Mars 2007 – Novembre 2008)

Sommaire

- I – L’histoire et le fonctionnement de la bagagerie, p. 3**
- II – Témoignages d’usagers et de bénévoles, p. 8**
- III – Témoignages des partenaires associatifs, p. 18**
- IV – Mesure de l’impact social, p. 24**
- V – Mesure de l’utilisation de la bagagerie, p. 29**
- VI – L’origine du recrutement des usagers, p. 41**
- VII – Tenue des permanences par les bénévoles ADF et SDF, p. 43**
- VIII – La participation à la vie de l’association, p. 47**
- IX – La gestion financière, p. 51**

I – L’histoire et le fonctionnement de la bagagerie Mains libres

La bagagerie Mains libres est née d’un constat. Les SDF sont encombrés et stigmatisés par leurs bagages, qu’ils peuvent perdre ou se faire voler. Les consignes à bagages ne les accueillent généralement que pour un temps limité (3 mois, 6 mois...) et n’ouvrent qu’une ou deux fois par semaine. Les SDF ne peuvent donc pas y déposer l’ensemble de leurs bagages pour vaquer à leurs occupations, démarches, soins ou travail.

L’association Mains libres, constituée de SDF, d’ADF (« avec domicile fixe ») et d’associations spécialisées, a créé une bagagerie ouvrant tous les jours, matin et soir, dans le quartier des Halles (Paris 1^{er}), avec une dimension triplement innovante d’approche par l’analyse des besoins, d’ancrage dans un quartier et de fonctionnement participatif des usagers.

L’origine du projet

Le quartier des Halles fait depuis 2002 l’objet d’un projet de rénovation urbaine. Dans ce cadre, une association d’habitants, Accomplir, sensible à la forte présence de SDF dans ce quartier, se demandait quel équipement supplémentaire proposer pour améliorer leur accueil. L’une des adhérentes, membre également du mouvement ATD Quart Monde, et participant à l’accueil dans le « Café Rencontre » créé par l’association Aux Captifs la libération, a interrogé des SDF à ce sujet. Presque tous ont demandé « *un endroit pour mettre les bagages* », requête qui paraissait difficile à satisfaire. Cependant, dans le cadre du réseau « Solidarité Paris centre », nous avons appris qu’une bagagerie allait être créée dans le 4^{ème} arrondissement (Bagagérue), ce qui nous a encouragés dans notre démarche. Accomplir, en partenariat avec d’autres associations locales, a organisé une soirée théâtre-débat sur le thème « *Comment inclure les SDF dans notre quartier ?* », devant une centaine de personnes, dont une dizaine de SDF. Deux idées s’en sont dégagées : la confirmation de l’intérêt d’une bagagerie pour les SDF, mais aussi la nécessité de les associer au projet : « *On en a marre qu’on crée des choses pour nous sans nous demander notre avis* ».

Les étapes de la mise en œuvre

Un groupe de travail s’est constitué, associant des ADF (membres de l’association Accomplir mais aussi membres des conseils de quartier locaux ou simples habitants), quelques SDF qui avaient participé à cette soirée et d’autres qui ont progressivement rejoint l’équipe. Les associations spécialisées du quartier ont très tôt été associées au projet (Emmaüs, Aux Captifs la libération, mais aussi la Soupe Saint-Eustache, la Conférence Saint-Vincent de Paul et le centre social La Clairière et, depuis quelques mois, les Enfants du Canal).

Plusieurs enquêtes ont été réalisées : sur les bagageries existantes, sur l’offre commerciale (consignes SNCF, « Une pièce en plus »...), sur les besoins (étude de marché réalisée avec l’aide d’une chercheuse du CNRS auprès de 49 SDF du quartier, menée en partie par les SDF membres de l’équipe). Plusieurs intervenants sont venus apporter leur expertise : les maraudeurs d’Emmaüs sur les conditions de vie des SDF du quartier ; l’ancien président de la Soupe Saint-Eustache, sur la gestion des bénévoles ; ou encore le responsable de la police du quartier, sur les questions de sécurité et de gestion de l’environnement de l’équipement.

L'essentiel des réunions a porté sur le mode de fonctionnement du futur équipement : choix de ne faire appel qu'à des bénévoles ; d'ouvrir matin et soir pour pouvoir déposer les affaires de nuit et celles dont on n'a pas besoin pour dormir ; de consacrer une somme importante (8 000 euros) à la sécurisation du local, car les bagages des SDF sont tout ce qui leur reste et sont donc extrêmement précieux pour eux ; de prévoir des casiers ouverts, mais sécurisés par un guichet de communication des bagages, et suffisamment grands pour pouvoir ranger l'ensemble des affaires (un peu plus d'un demi mètre cube) ; choix de se concentrer sur l'activité bagagerie et sur un accueil avec boissons chaudes et possibilité de consulter Internet, mais sans douches ni machine à laver, ces services étant facilement accessibles par ailleurs sur le quartier. Sur de très nombreux points, les problèmes ont été soulevés par les ADF et les solutions trouvées par les SDF...

Après quelques mois, l'association Mains libres a été créée, avec un Conseil d'administration composé de 6 SDF, de 6 ADF et de 4 représentants d'associations partenaires. La présidente était une ADF, le vice-président un SDF. Le règlement intérieur a été rédigé par un SDF, discuté pendant plusieurs mois et amendé en assemblée générale avant d'être voté à l'unanimité.

L'obtention d'un local

Un dossier de 44 pages a été constitué en juin 2006 et présenté par une délégation mêlant SDF et ADF aux maires des 4 premiers arrondissements, à la députée de Paris centre, au Maire de Paris et à ses adjoints. Tous ont exprimé leur soutien au projet, et la Mairie de Paris a accepté le principe de mettre un local à disposition. Parallèlement, des financements pour l'investissement ont été recherchés et assez facilement trouvés, notamment auprès du mécénat d'entreprise et de fondations (voir p. 56).

Un local avait été identifié : une ancienne halte-garderie, de 135 m², située sur la terrasse Lautréamont, juste au-dessus du Forum des Halles, dans des bâtiments promis à la démolition par le projet de rénovation des Halles. Entre temps, ce local avait été choisi par la Ville pour y créer une maison des associations provisoire, mais grâce à la mobilisation des associations locales et du conseil de quartier des Halles, la priorité a été donnée à la bagagerie. Cette mobilisation a été rendue possible, entre autres, par l'important travail de communication réalisé par l'association Accomplir, tout au long de la préparation du projet, à travers sa feuille mensuelle, *La Lettre d'Accomplir*, ainsi que grâce à la participation des membres SDF de Mains libres à différentes réunions associatives et au conseil de quartier.

La décision a été validée par le Conseil de Paris le 12 février 2007, la convention prenant effet à partir du 1^{er} mars. L'aménagement des casiers s'est fait avec la participation des ADF et SDF entre le 1^{er} et le 3 mars, et la bagagerie a ouvert le 5.

Le caractère innovant du projet

La bagagerie Mains libres présente un caractère triplement innovant :

- elle offre un service qui n'existe pas ailleurs : une bagagerie ouverte matin et soir et sept jours sur sept, qui permet aux SDF de se débarrasser notamment de leurs bagages de nuit, les plus encombrants et stigmatisants, et sans limitation de durée, facilitant ainsi leurs projets d'insertion en leur offrant une solution de stockage durable ;

- elle a été initiée par des ADF du quartier (et non par une association venue d'ailleurs) et contribue, grâce aux liens tissés entre SDF et avec les ADF, à l'inclusion des SDF dans la vie du quartier ;
- elle repose sur la participation des SDF, à la fois au conseil d'administration et à la gestion quotidienne de l'équipement, ce qui correspond à une mise en application ambitieuse de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 (participation des usagers au fonctionnement des services d'action sociale et médico-sociale) ; elle constitue ainsi une démarche de citoyenneté et de valorisation des personnes en situation d'exclusion qui s'avère jouer un rôle vraiment central dans leur réinsertion.

Le partenariat avec les associations spécialisées, capables de prendre en charge l'accompagnement des personnes et les démarches d'insertion, a apporté une caution professionnelle à ce projet, et permet que le service concret proposé par la bagagerie s'insère dans un accompagnement global vers l'insertion. Ce partenariat a été formalisé par la signature d'un protocole entre la Ville de Paris, Mains libres, Emmaüs, Aux captifs la libération, et le centre social La Clairière.

Les tâches concrètes des bénévoles à la bagagerie

L'un des apports principaux de la bagagerie Mains libres tient aux liens qu'elle permet de nouer entre ADF et SDF du quartier. Le travail en commun entre bénévoles SDF et bénévoles ADF lors des permanences est donc une dimension très importante du projet.

Chaque bénévole doit être présent deux heures par semaine, le jour de son choix, soit de 7h à 9h le matin, soit de 20h à 22h le soir. Pour chaque créneau, un responsable (SDF ou ADF) s'assure de la présence de 3 volontaires pour les permanences suivantes, et en cas d'absence, cherche des remplaçants. Un planning affiché au mur permet aux volontaires de se proposer comme remplaçants sur les créneaux déficitaires.

Les tâches des volontaires consistent à ouvrir la bagagerie à l'heure, accueillir les adhérents, noter leur passage pour les statistiques, porter ou aller chercher les bagages dans la salle des casiers, préparer les boissons chaudes, attribuer les 3 ordinateurs disponibles avec un tour de rôle, bavarder avec les uns et les autres, veiller au respect du règlement intérieur, faire un petit ménage en fin de vacation. Leur rôle n'est pas du tout de faire un accompagnement social ou d'insertion, cette tâche étant réservée à nos partenaires associatifs professionnels.

L'importance du règlement intérieur

Tous les usagers étant adhérents de l'association, en cas de conflit et de difficulté des bénévoles pour y faire face, les usagers présents sont susceptibles d'intervenir pour apporter leur aide et calmer le jeu. Nous n'avons à déplorer que quelques cas « d'énervement » ponctuels. Lorsque le retour au calme a été difficile, le Conseil d'administration est saisi et peut décider d'un avertissement ou d'une sanction.

Le respect du règlement intérieur joue un rôle déterminant, d'abord pour assurer l'équité entre les usagers, notion à laquelle ils sont extrêmement sensibles compte tenu des humiliations auxquelles ils sont régulièrement confrontés dans leur vie à la rue, ensuite pour faire de ce lieu un espace « normé », paisible, où toute violence physique et verbale est proscrite, où on se sent en sécurité et respecté. Une partie des réunions de Conseil d'administration et des réunions plénières se passe à réviser le règlement intérieur pour l'adapter toujours plus

finement aux situations variées qui peuvent se présenter. Chacun peut donner son avis sur l'évolution de ce règlement : les décisions sont prises par consensus ou, si besoin, par vote à main levée.

Les effets produits

Le simple fait de participer à un tel projet a créé de la fierté individuelle et collective pour les SDF membres de l'association : « *Maintenant, je me considère* ». « *Quand on est autour de la table et qu'on cherche ensemble la solution à un problème, il n'y a pas de différence entre SDF et ADF* ».

Dès l'amont du projet, des liens se sont tissés entre SDF et ADF : « *Avant, dans la rue, les gens passaient et m'ignoraient complètement : j'étais moins que rien pour eux. Depuis que je participe à ce projet avec Mains libres, il y a beaucoup de gens du quartier qui commencent à me connaître et qui discutent avec moi.* »

Si le projet est porté collectivement par les ADF et les SDF, ces derniers se sentent particulièrement motivés pour sa réussite : « *Je veux que ce projet marche et que la Ville qui nous a donné le local ou les financeurs qui nous ont donné des subventions se rendent compte qu'ils ont eu raison de nous faire confiance* ».

Les plus assidus des nouveaux usagers se voient rapidement proposer de devenir volontaires et près d'une trentaine ont déjà accepté et été cooptés. Comme les volontaires ADF, ils disposent d'un badge électronique qui leur permet d'ouvrir eux-mêmes la porte du local aux heures de permanence. Les représentants des usagers jouent pleinement leur rôle au sein du Conseil d'Administration, et se montrent particulièrement vigilants sur le respect du règlement intérieur.

L'association Mains libres s'est maintenant bien insérée dans le tissu associatif local : ses usagers tiennent un stand, au bénéfice de Mains libres, sur les deux vide-greniers organisés chaque année dans le quartier ; elle a co-organisé à deux reprises la fête du quartier (« le Jardin extraordinaire ») avec trois autres associations locales, dont Accomplir ; elle a organisé elle-même à deux reprises un concours de pétanque dans le Jardin des Halles, et elle a tenu récemment le vestiaire du Bal de la Bourse organisé par les conseils de quartier du 2^{ème} arrondissement (près de 1000 dépôts de vêtements).

La représentation de Mains libres par des SDF dans des instances locales (Conseil de quartier, CICA, Comité de concertation sur le projet de rénovation des Halles, réunions interassociatives) permet de faire prendre conscience aux autres habitants du quartier que les SDF ont le droit et la capacité d'exercer leur citoyenneté, et peuvent utilement contribuer à la réflexion et à l'action collective.

Depuis l'ouverture de la bagagerie, Arnaud, Béatrice, Bernard, Elodie, Fabrice, Gary, Gwendolina, Henri, Kouider, Laurent, Lise, Ludovic, Michel, Pascal, Raymond, Redouane, Richard, Thierry, Tony, ont retrouvé un logement ou un hébergement durable, plusieurs ont retrouvé un travail ou peuvent, plus facilement qu'avant, accepter des contrats d'intérim ou des petits emplois. Nombreux sont ceux qui ont entrepris des soins médicaux qu'ils reportaient depuis longtemps ou qui ont fait des démarches pour refaire leurs papiers d'identité ou pour faire valoir leurs droits (Assedic, retraite, RMI, CMU...).

Selon Rachid Cherfi, maraudeur à Emmaüs, « *pour tous ceux qui sont à la bagagerie, quelque chose a changé* ». Pour Charles Lavaud, directeur de l'antenne Aux captifs la libération, « *la bagagerie est devenue un pilier de l'insertion des SDF dans le quartier : on ne saurait plus travailler sans cet équipement* ».

Et aujourd'hui...

Outre les 6 représentants d'usagers, le conseil d'administration actuel comprend 2 représentants d'anciens usagers. La présidente est une ADF, 2 vice-présidents sont des SDF, le troisième vice-président est un ancien usager devenu ADF. Un nouveau membre associatif a rejoint le Conseil d'administration : l'association Les Enfants du Canal, qui dispose d'une vingtaine de places d'hébergement de longue durée et a déjà accueilli quatre usagers de Mains libres.

Le règlement intérieur continue à évoluer régulièrement, en fonction des dysfonctionnements observés et des suggestions des usagers et bénévoles, et chaque changement est discuté (parfois avec passion) en réunion d'adhérents, en conseil d'administration ou en assemblée générale.

Depuis mars 2008, un nouveau projet a vu le jour : nous avons ouvert sur le marché du quartier, le dimanche matin, un stand appelé « Aux copains des Halles » qui vend des produits issus du commerce équitable et des gâteaux faits maison. Les gâteaux sont préparés dans la cuisine du Centre d'animation des Halles, géré par l'association Léo Lagrange, avec lequel nous avons signé une convention. Le stand est tenu chaque fois par trois usagers de la bagagerie, dont 1 bénévole et 2 salariés. Une douzaine d'usagers ont participé au projet, dont 8 comme salariés. La gestion est assurée par un usager et un ancien usager de Mains libres, et les rémunérations sont versées via l'association intermédiaire Travail au Clair, rattachée au Centre social du quartier La Clairière, qui établit les feuilles de paie. Pour les usagers qui participent, c'est une façon de reprendre contact avec une activité économique, mais aussi de développer des liens sociaux grâce au travail en équipe et aux contacts avec les clients sur le stand, dont beaucoup sont devenus des habitués.

Un projet de soirée théâtre est également à l'étude, pour fêter les deux ans d'existence de la bagagerie en mars 2009. Un premier test en grandeur nature a été fait à travers la présentation d'un extrait du *Tartuffe* de Molière lors de la fête du Jardin extraordinaire 2008. Le metteur en scène et la costumière étaient des ADF, les comédiens étaient un usager, une ancienne usagère et un ADF.

Le prochain défi de l'association est de trouver un local pérenne, car les bâtiments actuels seront démolis en 2010 dans le cadre du projet de rénovation des Halles. Le travail de recherche a commencé avec les services de la Ville. Outre les caractéristiques physiques nécessaires au bon fonctionnement de la bagagerie, il est très important que le local soit situé dans le quartier des Halles, où cette association a vu le jour, afin de renforcer le travail de lien qui a été effectué jusqu'ici entre les habitants ADF et SDF du quartier, ainsi que le travail d'inclusion et de partenariat avec le tissu associatif local.

II – Témoignages d’usagers et de bénévoles

(Novembre 2008)

Se délester de ses bagages

« J’ai vraiment besoin de la bagagerie parce que je n’ai pas d’autre endroit pour déposer les bagages » (Shopon, usager et bénévole)

« Je suis ravi, heureux d’avoir la bagagerie, c’est un bonheur immense, je suis soulagé de mes bagages, et puis j’ai des gens qui sont adorables avec moi » (David, usager et bénévole)

« La bagagerie ça m’a permis d’avoir moins de bagages avec moi. Je me suis reposé, par rapport à la fatigue que j’avais avant. Le fait de ne pas avoir les bagages, c’est moins crevant, ça permet d’être moins fatigué » (Jérôme, usager)

« On dit qu’un jour il n’y aura plus de SDF, qu’ils seront tous dans des foyers. Mais en attendant, nous avons besoin d’un petit endroit pour mettre nos bagages, pour ne pas être tout le temps comme l’escargot avec sa coquille sur le dos » (Nicholas, usager)

« Avant, je portais mon sac, il faisait 80 kg. La bagagerie, elle est indispensable, il faudrait même davantage de casiers. C’est un grand soulagement, ne serait-ce que pour la journée. Avant tu ne pouvais pas te déplacer avec tes affaires, comment veux-tu faire ? Là au moins on est libre, on n’a pas les affaires sur le dos » (Chantal, usagère)

Retrouver la mobilité

« Je mets mes affaires à la bagagerie et ça me sert bien parce que je peux aller partout, je vais dans le quartier, dans les commerces, un peu partout. Avant, j’avais trop de poids, à la fin de la journée, j’arrivais plus à le porter » (Richez, usager et bénévole)

« C’est important quand on est SDF, pour déposer son duvet et ses vêtements, sinon on doit tout porter. Ailleurs il y a des bagageries, mais pas comme nous : c’est ouvert deux jours par semaine, tandis que nous, on ouvre la bagagerie deux fois par jour, c’est-à-dire qu’on peut se servir de la bagagerie et avoir du temps libre pour aller chercher le travail ou pour aller manger, à midi. On est libre, on peut y aller » (Khoa, usager et bénévole)

« Maintenant je suis libre de me promener comme je veux. Je laisse mes bagages, je prends mes papiers, je me trimballe plus avec tout mon barda à droite à gauche » (François, usager et bénévole)

« Pour moi qui dors dehors, ça me soulage beaucoup parce que je n’ai pas à porter tous mes sacs, mes duvets. Ça me permet d’avoir des rendez-vous avec les assistantes sociales, de faire des démarches, sans avoir à porter tous mes sacs. C’est plus facile pour essayer de se réinsérer dans la société, de retrouver du travail bientôt » (Jean-François, usager)

Savoir ses affaires à l’abri et en sécurité

« Avant, dans tous les arrêts de bus des 1^{er}, 2^{ème} ou 3^{ème} arrondissements, toute la journée, il y avait des sacs qui traînaient quand il pleuvait. Maintenant, dans les arrêts de bus, je ne dis pas qu'il y a pas des gens, mais c'est plus comme avant. La bagagerie a donné aux gens un endroit pour garder leurs affaires » (Gary, ancien usager et bénévole)

« Grâce à la bagagerie, les SDF n'ont pas la nécessité de garder toutes leurs affaires précieuses avec eux, pendant la nuit ou pendant la journée. J'ai entendu dire par certains que quand ils avaient tous leurs bagages avec eux, même pendant la nuit, ils se faisaient voler des choses, alors que là ils peuvent prendre les affaires pour dormir et laisser leurs papiers et leurs souvenirs à la bagagerie. Des gens m'ont dit '*Avant la bagagerie, je ne dormais que d'un œil*'. » (René, bénévole ADF)

« Avant, on ne dormait même pas, on n'avait pas un sommeil réparateur » (Martine, usagère)

« Avant, je semais des affaires un peu partout, parce que je ne pouvais pas les laisser à un seul endroit. J'ai perdu beaucoup de vêtements et des choses que je ne pourrai pas me racheter : j'ai pas les moyens. La bagagerie, au moins ça permet d'avoir de quoi se changer sur place. Le fait de prendre ses affaires de nuit et de les remettre le matin, déjà on est tranquille » (Chantal, usagère)

« Une semaine avant que la bagagerie existe, je m'étais fait voler mon sac, avec le téléphone et différentes choses. Maintenant, j'ai pas eu peur d'acheter un petit ordinateur pour mes textes, parce que je sais qu'il est en sécurité la nuit dans mon casier au sein de la bagagerie qui est elle-même sécurisée avec un système d'alarme et un code. Je n'aurais jamais pu le faire s'il n'y avait pas la bagagerie. Je laisse l'ordinateur à la bagagerie pendant la nuit, et dans la journée, quand j'en ai besoin, je le prends avec moi, sinon je le laisse à la bagagerie. » (Philippe D, usager et bénévole)

« J'aime bien la bagagerie, il y a une petite place pour mettre mes affaires en sécurité, c'est super, c'est très important pour tout le monde. Je suis libre toute la journée, je peux bouger, m'occuper de mes papiers, soigner mes maladies. Sans la bagagerie : impossible ». (Janos, usager et bénévole)

Avoir un accès quotidien à ses affaires

« Dans d'autres endroits, on peut laisser les bagages pour un certain temps, deux ou trois mois, là c'est pour une longue durée, en attendant qu'on se case. J'apprécie aussi le caractère bijournalier, le fait qu'on puisse venir le matin et le soir, parce qu'ailleurs c'est pas ça : ailleurs, il y a des jours dans la semaine, peut-être deux jours par semaine, alors qu'ici c'est chaque jour, le matin et le soir. Si vous avez oublié un document pour faire un dossier qu'on vous demande dans les 24h ou pour compléter une démarche, vous ne pouvez pas retourner le chercher, alors qu'ici vous pouvez revenir le soir chercher le document » (Sébastien, usager)

« Cette bagagerie nous permet d'avoir accès à nos bagages au moins deux fois par jour, c'est déjà une très bonne chose par rapport à d'autres bagageries où il faut attendre 3 ou 4 jours. Là-bas, si tu prends la douche, tu dois attendre plusieurs jours pour avoir tes vêtements, c'est pas facile » (Baro, usager)

Etre plus propre

« Avant, quand un SDF voulait aller prendre une douche ou se changer, chaque fois il fallait qu'il déplace trente kilos. Maintenant il va à la douche avec juste la serviette, le shampoing, le savon, tandis qu'avant, il devait y aller avec tous ses bagages. Comme ça maintenant les SDF sont plus propres, c'est très important. (...) Avant, aussi, je voyais les poubelles pleines de vêtements, parce que les SDF ne pouvaient pas les laver, ils devaient demander aux vestiaires de nouveaux vêtements et se changer. Ils ne pouvaient pas mettre les vêtements de côté. Maintenant il y en a moins dans les poubelles » (Khoa, usager et bénévole)

« Les gens ont un autre regard sur nous, déjà parce que tu es plus propre. Parce que quand tu as une bagagerie comme ça, c'est plus facile d'être propre. Sinon, quand tu es dans la rue, tu as un sac, tes chemises, tu les jettes au bout de trois jours, tu en reprends d'autres que tu vas chercher dans un vestiaire. Tandis que là tu peux stocker, tu peux laver, tu peux t'organiser, c'est quand même important. Moi avant, j'ai jeté des trucs, parce que c'était sale et que j'allais pas les porter toute la journée, j'avais besoin de bouger pour mon travail ». (François, usager et bénévole)

Redevenir quelqu'un comme tout le monde

« Je ne dis pas qu'il n'y a plus de SDF aux Halles, il y a plein de SDF, mais ils n'ont plus leurs bagages, puisqu'il sont à la bagagerie. Donc on ne considère même plus qu'ils sont des SDF : ils sont devenus des citoyens comme tout le monde. Ils peuvent aller où ils veulent, dans les boîtes, au cinéma, partout. On est libre, on est comme quelqu'un qui a un visa, qui peut aller et venir librement » (Gary, ancien usager et bénévole)

« La bagagerie, ça permet aux gens d'aller faire leurs démarches. Parce que si tu arrives avec un sac à dos quelque part, les gens ils te refusent automatiquement. Tandis que là, depuis qu'il y a la bagagerie, tu fais ta démarche, les gars savent pas si tu es SDF ou autre chose » (Richard, ancien usager et bénévole)

« Quand je suis arrivé à la bagagerie, j'en avais plein les bras, c'est le cas de le dire. Je ne pouvais pas entrer à la bibliothèque Pompidou ni boire un café dans un café ni même aller dans un MacDonald parce que, avec tes sacs, on te regarde avec des grands yeux comme ça. Depuis la bagagerie, j'ai retrouvé pratiquement l'autonomie d'un 'monsieur tout le monde'. J'ai repris des cours de théâtre, j'ai repris des rôles, tout ce que j'avais laissé tomber pendant une période de ma vie et que je pensais pas retrouver, et en fait grâce à la bagagerie, j'y suis les deux pieds dedans, donc ça c'est un grand point de la bagagerie. » (Philippe D, usager et bénévole)

« Les gens nous regardent différemment, c'est pas comme avant. J'étais depuis deux ans et demi dans la rue dans ce quartier. Au début je n'osais parler à personne et personne ne venait me dire quelque chose. A partir du moment où je n'ai plus eu mes bagages, quand la bagagerie s'est ouverte, là ça a changé des choses. J'ai pu aller jouer à la pétanque avec les gens. Avant je jouais pas. Maintenant ils ont commencé à me dire '*Tu es un SDF ? mais où sont tes bagages ?*'. Ils étaient étonnés que je n'aie plus de bagages. J'ai expliqué qu'il y avait une bagagerie, ils ont dit '*C'est bien, comme ça*'. A partir de là, j'ai pu discuter avec eux, parce que je n'avais plus de bagages. Je suis devenu comme eux » (Khoa, usager et bénévole)

Utiliser Internet, recharger son téléphone

« Pouvoir aller sur Internet, c'est important » (Jean, usager et bénévole)

« Les ordinateurs, ça permet d'avoir accès à l'ANPE, à la CAF, à différents organismes qui peuvent aider pour travailler » (Jérôme, usager)

« Pour un SDF, c'est important qu'on puisse le joindre et la plupart des SDF ont un téléphone mobile. C'est très important qu'on puisse le recharger à la bagagerie, pour le cas où on a besoin d'être appelé. Et puis il y a Internet, parce que beaucoup de demandes d'emplois doivent se faire par Internet, aujourd'hui. Donc c'est aussi quelque chose qui favorise la réinsertion, de pouvoir recharger son téléphone et lire ses mails sur Internet » (Martine, usagère)

Rompre l'isolement

« La bagagerie, c'est un cadre où on peut se rencontrer. On fait des connaissances et ça fait vivre aussi » (Sébastien, usager)

« Avant on était chacun isolés, on ne se connaissait pas, on était chacun dans notre coin, sans point de chute, sans repère. La bagagerie, ça fait une socialisation, parce que d'abord ça nous redonne des horaires : si on vient à 9h30 la bagagerie est fermée, c'est comme ça, normal. Et on se retrouve entre nous : moi j'étais devenue peut-être un peu sauvage, parce que quand on est seul dans son coin, bon ben là on parle, donc c'est du contact, du lien social (...). Il faut savoir que si un jour on a un logement, on sera peut être dans un immeuble où on aura des gens à qui il faudra dire 'Bonjour Madame', parce que dans la rue on parle plus à personne » (Martine, usagère)

« Le but de cette association c'est de garder nos bagages, mais ça nous permet aussi d'échanger entre nous ici, sur notre quotidien, quelle perspective on peut avoir pour l'avenir par rapport à des petits projets, en attendant une situation meilleure » (Baro, usager)

« Moi ça m'importe aussi la présence de la communauté, même si on ne se côtoie pas toute la journée et qu'on se voit parfois en coup de vent. Mais le fait de se voir plus ou moins fréquemment, ça permet de tisser des liens de connaissance et d'amitié, donc ça permet aussi, même aux gens de la rue, de ne pas se sentir vraiment seuls » (Jérôme, usager)

« Mains libres, c'est notre famille, c'est notre maison. J'ai ma clef de la bagagerie, toi tu as ta clef de la bagagerie, c'est notre maison. S'il n'y a plus de bagagerie demain, on ne pourra plus se voir, pourtant on est devenu des amis. Alors on va garder notre maison, à tout prix, parce que c'est trop important. On se connaît, s'il y a un absent, on demande : « *Où il est ? Qu'est-ce qu'il a ?* ». Tout ça c'est grâce à quoi ? C'est grâce à la bagagerie » (Gary, ancien usager et bénévole)

« Aujourd'hui, je suis un ancien usager, mais je continue à venir comme bénévole à la permanence du mardi soir. Avec les autres membres de l'équipe, comme Hugues ou Joëlle, on a créé des liens amicaux, c'est une permanence très vivante. Ça me permet aussi de continuer à voir les usagers. Je continuerai à être bénévole tant que je le pourrai » (Laurent, ancien usager et bénévole)

Se parler, s'écouter dans un climat convivial

« Ça fait presque un an que je suis là. Pour moi, la bagagerie, en plus de poser ses affaires pour être tranquille dans la journée, c'est la convivialité, le café, les contacts humains entre les personnes. Il y a des personnes que j'apprécie plus que d'autres. (...) Il y a aussi une certaine convivialité amenée par les ADF, qui est aussi intéressante, parce que entre SDF on a parfois quelques tensions » (Frédéric, usager et bénévole).

« Ce que j'apprécie, c'est la convivialité entre toutes les personnes. Ici, il y a des personnes qui nous écoutent, alors que dans la rue, c'est chacun pour soi. Et ici c'est tout le monde qui écoute, les ADF et les SDF aussi : on se comprend, on essaie de s'arranger entre nous. Dans la rue, c'est '*Marche ou crève*'. Là, c'est plus pareil, parce qu'il y a un local, les gars ils peuvent se reposer, prendre un café, déposer leurs affaires, ils savent que le soir ils peuvent les récupérer, ils savent où ils sont. C'est plus rassurant, donc ils sont moins stressés. Parce que quand tu es dans la rue, tu poses tes affaires quelque part, tu ne sais pas si le soir tu vas les retrouver. Ou alors tu es obligé de te balader toute la journée avec. De pouvoir déposer ses affaires, ça donne plus confiance et ça permet de s'écouter davantage. » (Richard, ancien usager et bénévole)

« Même moi qui suis maintenant ADF, je continue à venir au moins tous les matins, il y a une continuité de contact. Avec toutes les choses dont je m'occupe, il y a des gens, quand je viens le matin, qui viennent me trouver pour me demander ceci ou cela. Et tout ce qu'on a lancé comme activités, ça y fait aussi » (Bernard D, ancien usager et bénévole ADF)

« Ce matin, à ma permanence, il y a eu 26 visites, donc il y a une forte utilisation. Dans les débuts, j'ai fait plusieurs permanences, où il y avait 9 passages. Rester deux heures à 3, des fois à 4, avec 9 visites, on se demandait à quoi on servait. Maintenant, on a de quoi faire. Et en plus de ça, ça crée de l'ambiance, il y a des petites discussions animées, rien que pour ça, c'est super » (Bernard B, bénévole ADF)

Pouvoir travailler

« La bagagerie me permet de poser les bagages pendant que je travaille. Avant, je marchais dans la rue avec mes bagages, je ne pouvais plus continuer. J'ai perdu beaucoup de choses dont j'ai été obligé de me débarrasser à cause de ça. Maintenant, c'est bon, je marche avec les mains libres, si je trouve du boulot je peux travailler sans gêne. Avec les bagages, tu peux pas » (Mohamed, usager et bénévole)

« Le plus important, c'est que quand on veut aller chercher du travail, avec les bagages, on n'a rien : quel patron veut prendre quelqu'un quand il le voit comme ça ? » (Khoa, usager et bénévole)

« J'ai galéré pendant sept mois avec mes deux '*charrettes*'. Je travaille dans la restauration, le week-end, et quand tu gares tes charrettes devant chez un patron, avec le sac à dos, le sac de couchage, c'est pas bon. Quand j'ai trouvé la bagagerie, ça m'a vraiment soulagé. » (Lionel, usager)

« Maintenant je fais beaucoup de travaux '*emplois services*'. Les gens préfèrent parce que comme ça, ils paient moins d'impôts. Je trouve le boulot par les paroisses. L'autre jour, j'ai fait de la peinture, j'ai été payé par chèque '*emploi service*', j'ai une fiche de paie. Ça, c'est grâce à la bagagerie que j'ai pu le faire : comment j'y aurais été avec le sac à dos ? Je pouvais

pas. Tu me voyais me taper deux heures de transport avec le sac à dos ? » (Richard, ancien usager et bénévole)

« C'est important pour moi de travailler sur le stand de vente de produits équitables. J'ai été surpris par le bon contact avec les gens du quartier. Et puis ça m'a donné une petite expérience de la vente, ça peut servir par la suite. » (Frédéric, usager et bénévole)

Redevenir actif

« Quand tu restes toute la journée avec tous tes bagages, tu peux pas bouger, tu es obligé de les laisser sur place et de te relayer avec quelqu'un d'autre si tu veux bouger. Et puis c'est lourd, quoi. Il y a beaucoup de gens qui se laissent aller, c'est ça le problème. Ils se laissent aller parce qu'ils n'ont pas de soutien. Ils restent assis sur des bancs et ils bougent plus. Ils passent tout leur temps au même endroit, ils ont baissé les bras » (Chantal, usagère)

« Depuis que je suis à la bagagerie, je fais plein de choses, entre guillemets, car pour les gens c'est pas grand chose, mais pour moi c'est beaucoup. J'ai appris plein de choses : je fais des gâteaux, je fais le stand équitable, je fais plein de choses, je donne même un coup de main pour les permanences (...). Je le fais depuis un mois, ça m'a appris à mieux comprendre comment ça fonctionne, de réfléchir » (David, usager et bénévole)

« Le fait de pouvoir participer à des activités aussi, c'est important : tu te réintègres plus facilement dans la société, tout marche de pair. Il vaut mieux avoir des activités que rester sur un banc toute la journée, tu vois pas le temps passer » (François, usager et bénévole)

« Ici, c'est d'abord un endroit pour déposer les bagages, reprendre les bagages, pour nous qui n'avons pas de maison, pas de domicile. Mais après, c'est aussi une association où les gens se disent '*Nous sommes des hommes et des femmes et nous pouvons faire des choses en dehors de la bagagerie*', comme tenir le vestiaire du Bal de la Bourse, organiser le concours de pétanque ou participer aux vide-greniers. Nous pouvons le faire car nous sommes connus maintenant, nous pouvons travailler avec les autres associations. On fait un peu de tout, et on voit si ça va ou ça ne va pas, et puis on fait de nouvelles rencontres » (Nicholas, usager)

« Moi j'ai été SDF de mai 1990 à l'été 2008. Je vivais seul, en solitaire, à trimballer mes affaires à droite et à gauche. Je m'arrangeais pour les planquer. Les premières années, c'était encore facile, parce qu'on pouvait se servir des consignes de gare, après ça a été plus difficile avec les attentats. Quand Jeanne, une habitante de l'immeuble au pied duquel je faisais la manche, m'a parlé du projet de bagagerie, je m'y suis intéressé et ça m'a plu, la conception, l'idée, la manière de faire. La bagagerie en elle-même m'a relancé dans la vie : j'ai refait mes papiers, j'ai refait mes démarches administratives, le RMI, la Sécurité sociale, etc. Ça a changé beaucoup de choses dans ma vie, parce que je vivais vraiment en solitaire, sans m'occuper de rien, je n'allais nulle part au niveau associatif. Ça m'a 'rebranché' d'être en contact avec un tas de personnes, de faire connaissance avec des personnes du quartier, de me réintéresser au quartier » (Bernard D, ancien usager et bénévole ADF).

« Dans cette bagagerie, il n'y a pas de limite de temps, par rapport à d'autres bagageries, où l'utilisation est limitée à deux mois, par exemple. C'est un avantage, ça permet aux gens d'avoir beaucoup plus de temps pour faire leurs démarches et aller jusqu'au bout » (Laurent, ancien usager et bénévole)

Participer au fonctionnement, se rendre utile

« Je suis bénévole parce que c'est normal de le faire. On nous garde nos bagages, donc tout le monde normalement devrait faire ça, c'est une obligation. Si personne ne voulait faire ça, ce ne serait pas logique. Donc il vaut mieux le faire de bon cœur » (Mohamed, usager et bénévole)

« C'est important d'aider les autres. Entre SDF, il faut s'aider, c'est normal, on se sent utile. Si les SDF ne participaient pas, ça n'irait pas : je crois qu'ils font plus de permanences que les ADF. Moi ça me fait plaisir d'aider. J'ai arrêté d'être bénévole parce que j'en avais un peu marre, mais je vais peut-être reprendre bientôt. » (Jean-François, usager)

« Merci à la mairie qui nous a donné la bagagerie, et merci à l'association, et merci à nous qui aidons de temps en temps, c'est très important ça aussi. J'aime bien être volontaire. Pour moi c'est tous les dimanches matin. J'ai réglé mon réveil à 6h30 : hop, debout, à 6h45 je suis là, j'attends les autres permanents, et s'ils sont en retard j'ai mon badge pour entrer. Un jour, je me suis réveillé en retard : j'étais malade et bourré, ça arrive. Mais sinon je me réveille toujours à 6h » (Janos, usager et bénévole)

« Si on me propose d'être bénévole, je serai très content. Si autrui accepte de garder tes bagages, en contrepartie, je pense que tu peux aménager ton emploi de temps aussi une ou deux fois par semaine pour essayer d'être bénévole. Pour quelqu'un qui travaille, peut-être que le matin ce ne sera pas possible, mais le soir, oui » (Baro, usager)

« J'ai toujours eu un côté militant ; dès que je suis quelque part, je m'intéresse à ce qui se passe. J'ai participé depuis plus ou moins le début à la création de la bagagerie et ça m'a intéressé d'apporter mon aide dans les domaines où je sais faire, notamment tout ce qui est administratif. Ça m'a remis en selle par rapport à ce que j'avais un peu l'habitude de faire quand je travaillais. J'aime bien m'occuper des statistiques, gérer le fichier des adhérents. Et puis ça m'a obligé à réapprendre l'informatique, parce que ce que j'en connaissais, à l'époque, en 1990, c'était vraiment autre chose. Mais comme j'aime apprendre par moi-même, il n'y a pas de problème. Ce côté m'intéresse de plus en plus, même si j'ai tendance à avoir des problèmes relationnels avec certains. Ça c'est un peu le problème : quand on rassemble un tas de personnes différentes, c'est normal que ça arrive. Mais ce qui est sympa dans la bagagerie, c'est qu'on récupère les compétences particulières des uns et des autres et on essaie d'utiliser ça au mieux de chacun » (Bernard D, ancien usager et bénévole ADF).

« Je suis très fière et très heureuse d'être à Mains libres et je trouve que c'est une des plus belles actions qui se soient faites collectivement. Je suis chaque fois remontée quand je viens ici. Malgré les mails qui disent qu'il y a des problèmes, je trouve que dans l'ensemble, on peut être fiers de notre fonctionnement, et qu'on a réussi quelque chose d'assez impossible » (Marie-Ange, bénévole ADF)

Exercer sa citoyenneté

« Depuis 95, je suis aux Halles, et entre 95 et 2007, j'avais jamais été à une réunion. Ma première réunion ça a commencé avec Mains libre, la bagagerie. Ça m'a permis de connaître des gens jusqu'à la mairie du 1^{er} et du 2^{ème} » (Gary, ancien usager et bénévole)

« Un aspect qui m’a surpris, c’est que la bagagerie comprend à moitié des SDF, à moitié des ADF. C’est Laurent et Richard qui m’ont présenté la bagagerie. Ça m’avait surpris que Richard me dise qu’il était vice-président, parce qu’en général dans les structures pour les SDF, les SDF ne participent pas à la gestion. Là on a la possibilité de dire ce qu’on pense, ce qui ne va pas. (...) Les ADF on les voit comme des bénévoles, au même niveau que nous, pas comme des salariés ou des surveillants » (Frédéric, usager et bénévole)

« La bagagerie m’a appris une chose, c’est que la démocratie participative n’était pas un vain mot, la preuve en est que la bagagerie existe » (Philippe D, usager et bénévole)

« Ce que j’apprécie à la bagagerie, c’est le fait qu’on travaille ensemble, que des personnes qui sont à la rue et d’autres qui ne sont pas à la rue aient monté ensemble un projet. En partant du souhait des personnes à la rue, d’autres personnes du quartier se sont mises autour pour que ça marche, en faisant fonctionner leurs relations. Je trouve que si tout projet pouvait se monter de cette manière-là, ce serait un bénéfice pour tout le monde » (Anne-Sylvie, bénévole ADF)

La bagagerie c’est tous ensemble qu’on la fait et c’est tous ensemble qu’on continuera » (Philippe D, usager et bénévole)

Retrouver la motivation, la confiance en soi

« Le fait de devenir vice-président, au départ ça a été un jeu, et puis je me suis fait avoir : la première fois, j’étais content, la deuxième fois aussi, la troisième j’ai arrêté. Ça a été important pour moi, ça m’a permis de connaître beaucoup de choses, de connaître les associations, tous les gens qu’Elisabeth m’a présentés, et aussi de savoir comment parler aux gens. Parce qu’avant, tu me mettais devant une personne, je disais rien. Tu me mettais devant une foule, j’étais bloqué, je pouvais pas dire un mot, rien ne sortait. J’avais beaucoup de choses à dire, mais quand j’étais devant les gens, c’était fini. Quand on était au théâtre, à la salle Jean Dame, on m’a passé le micro, je savais plus quoi dire. Comme on a souvent été voir les sponsors tous les deux avec Elisabeth, elle a beaucoup parlé, et je l’ai écoutée beaucoup, et après j’ai dit *‘Pourquoi elle parlerait toute seule ?’*. Maintenant, pour le projet avec Bernadette, j’ai commencé à demander des subventions aux sponsors qu’on était allés voir avec Elisabeth » (Richard, ancien usager et bénévole)

« On rencontre beaucoup de personnes, ça donne d’autres expériences. On a l’opportunité de parler avec d’autres personnes de la rue, de savoir ce qui s’est passé. Ils peuvent nous donner des idées pour s’en sortir, nous redonner un peu de motivation pour se réinsérer, pour travailler. Les bénévoles ADF aussi : heureusement qu’ils sont là, en termes de motivation, ça fait du bien. Ils ont des appartements, ils travaillent, donc ça nous remotive à chercher du travail et à prendre un appartement » (Jean-François, usager)

« Moi je travaille aujourd’hui à Emmaüs, ça vient de la bagagerie, du fait que j’ai fait connaissance avec la maraude pendant les réunions. C’est ça qui m’a donné un peu confiance. Les gens se sont dit : *‘Gary, il peut travailler’*. C’est grâce à la bagagerie que mon boulot a commencé avec Emmaüs. » (Gary, ancien usager et bénévole)

Retrouver un logement

« On pourrait faire une sorte de bilan des personnes qui, grâce à la bagagerie et au fait de s'investir dans la bagagerie, ont obtenu des appartements, du boulot. Il y en a eu je ne sais pas combien, peut-être une dizaine, donc ça c'est quelque chose de positif : des gens qui s'en sont sortis un peu grâce à la bagagerie, même si ce n'est pas uniquement grâce à la bagagerie » (Bernard B, bénévole ADF)

« Pour moi la bagagerie ça a changé beaucoup de choses, parce qu'aujourd'hui je ne suis plus dehors, je suis hébergé. La bagagerie ça m'a permis de faire mes papiers, tout ça, tranquille. C'est grâce à la bagagerie et aux Captifs que j'ai trouvé cet hébergement » (François, usager et bénévole)

« Moi, la bagagerie, ça m'a fait un tremplin pour me trouver un petit appartement. Le casier m'a servi à mettre toutes les affaires que j'avais, tu pouvais pas passer ton doigt dans mon casier ! Maintenant, j'ai trouvé autre chose, je suis aux Enfants du Canal, jusqu'à ce que je me trouve vraiment un appartement. La bagagerie m'a servi pour chercher autre chose, pour pas avoir mes affaires avec moi, pour refaire ma vie » (Richard, ancien usager et bénévole)

Changer le regard des ADF sur les SDF

« Avant la bagagerie, il y avait la peur des SDF : *'Les SDF ce sont des gens qui sont fous, malades, qui ne savent pas travailler'*. Ça a fait passer cette peur aux gens, dans le quartier des Halles » (Gary, ancien usager et bénévole)

« Maintenant, chaque fois que je vois un SDF avec son sac de couchage dans la journée, ça me fend le cœur. Quand on est à la bagagerie, on n'a plus la même allure, on a une place normale. Moi je ne peux plus supporter de voir là en bas de chez moi, quelqu'un qui quête, avec son bagage, sa bouteille. C'est une sorte de déchéance, à mes yeux. Ça me fait souffrir qu'un être humain soit comme ça, et ce que je vois à la bagagerie, ça me réchauffe le cœur » (Thérèse, membre ADF de l'association)

« Moi aussi, avant ça me fendait le cœur. Maintenant aussi, mais j'ose aller parler, alors qu'avant je n'osais pas du tout parler aux gens dans la rue, je ne savais pas comment faire. Maintenant je trouve que c'est plus facile pour moi et c'est bien, c'est un lien social » (Anne S, bénévole ADF)

« La bagagerie nous a ouvert des perspectives les uns sur les autres. Je pense que les habitants du 1^{er} arrondissement ont un autre regard sur les SDF, car maintenant ils savent que nous sommes des gens normaux, certes qui ont des problèmes de logement ou de travail, mais vers qui on peut aller, et que nous sommes prêts à discuter, voire à manger ensemble, à faire plein de choses, comme on fait avec Emilie, le théâtre, le cinéma, les rencontres, la poésie » (Philippe D, usager et bénévole)

« La bagagerie m'a permis de connaître les gens par leur prénom, autrement on passe à côté, on se dit *'C'est quelqu'un de la rue, c'est un SDF'*. Alors que là, chaque personne a un prénom, on connaît un petit bout de son histoire, pas forcément beaucoup, mais ça humanise beaucoup de choses en fait. On peut dire *'La bagagerie c'est des casiers, c'est fonctionnel, on met des bagages et on les reprend'*, mais en fait c'est beaucoup plus que ça, parce que les casiers c'est utile, mais c'est absolument pas une fin en soi, c'est comme ça que je comprends et que j'ai vécu ça, depuis presque deux ans » (Anne-Sylvie, bénévole ADF)

L'inclusion dans le quartier

« J'ai senti une différence dans le regard des gens du quartier. Ça se voit quand on fait le concours de pétanque, la brocante, tout ça. Les gens nous disent : *'Au moins, vous vous occupez de quelque chose'*. Je connais tout le monde dans le quartier, depuis le temps, et il y a des gens qui m'ont dit *'Ce que vous faites, c'est bien, c'est très très bien'* et donc il y a moyen, s'il y avait un problème un jour, de faire une pétition, pas par les usagers, mais par les gens du quartier, qui sont partants, mais vraiment partants pour nous soutenir » (François, usager et bénévole)

« La bagagerie est d'une très grande utilité pratique pour les personnes de la rue, elle les délivre d'un fardeau et de leur image de SDF lorsqu'ils sont débarrassés de leurs sacs. Mais je suis persuadé que le plus grand bénéfice de la bagagerie n'aura pas été celui là. Je l'ai d'abord réalisé lorsque j'ai entendu R. dire qu'autrefois, dans le quartier, au mieux les gens ne le voyaient pas, mais le plus souvent, ils faisaient un détour de plusieurs mètres pour l'éviter, ils avaient peur de lui. Désormais, de très nombreuses personnes viennent parler avec lui, le connaissent et le reconnaissent, ils l'appellent 'Monsieur le Vice-Président'. Pour la préparation de ce projet, il a rencontré nombre d'autorités dont le Maire de Paris, il a participé à moult réunions. Bref, sa vie en a été totalement bouleversée. J'ai l'impression que l'implication active d'autres usagers dans l'association et la reconnaissance de celle-ci par le quartier a également eu cet effet sur eux. Le stand de commerce équitable joue certainement le même rôle. S'il a certainement une utilité pécuniaire, je suis persuadé que son plus grand bénéfice est dans la nouvelle posture qu'elle donne à ses acteurs. Ils deviennent des acteurs de leur vie et cela aux yeux de tous. Si tout cela, ce n'est pas de l'insertion, de quoi s'agit-il ! » (Xavier, membre ADF de l'association).

« Le grand intérêt aussi, c'est d'avoir le contact avec les gens du quartier. Maintenant, on est connus à droite et à gauche, on croise les gens dans la rue, on te demande des nouvelles, etc. Il y a un côté enrichissant, et en même temps, ça permet de se réintéresser aussi au quartier. Moi, avant la bagagerie, j'allais plus du tout dans le quartier des Halles, je faisais la manche rue de Rivoli et je dormais au Pont-Neuf, mais à part exceptionnellement pour acheter quelque chose, j'évitais complètement le quartier des Halles. En y retournant, je l'ai découvert complètement changé » (Bernard D, ancien usager et bénévole ADF).

Conclusion : il faudrait créer des bagageries partout !

« Je pense qu'il n'y a qu'une bagagerie de ce type à Paris, ouverte de 7h à 9h le matin et de 20h à 22h le soir. C'est ce dont les SDF ont besoin. Je me suis renseigné dans toutes les bagageries, c'est ouvert une fois ou deux par semaine. Celle-ci, c'est la mieux. Il faudrait en créer d'autres, parce qu'il y a plein de SDF dans les rues, et ils en ont besoin » (Jean-François, usager)

« La bagagerie me sert énormément, parce que dans la journée je ne me trimbale plus avec tous mes bagages, sinon ce serait trop fatigant pour moi. J'opterais même pour qu'il y ait des bagageries comme ça dans différentes villes en France » (Jérôme, usager)

« On devrait peut-être reproduire le même système un peu partout en France, cette idée que des personnes ADF créent une bagagerie en concertation avec les SDF du quartier, que les SDF aient leur mot à dire à la bagagerie, s'occupent de certaines tâches, etc. On n'a qu'à faire une multinationale de Mains Libres, en fait ! » (Frédéric, usager et bénévole)

III – Témoignages des partenaires associatifs

(Décembre 2008 – Janvier 2009)

Charles Lavaud, Directeur de l'antenne Saint-Denis de l'association « Aux captifs, la libération »,

La bagagerie : un espace hors rue

A l'initiative d'une association de riverains, soucieux de venir en aide aux personnes de la rue vivant dans leur quartier, est né un projet au cœur économique de Paris sur le quartier des Halles. Les différents espaces d'insertion de l'arrondissement ont servi de terrain d'investigation pour interroger les usagers sur leurs problématiques. De ce sondage, a émergé le projet, pour répondre à leur souci premier posé par l'encombrement de leurs bagages, de créer une « bagagerie ». Une association venait de naître, association dont les membres du CA sont à la fois les habitants du quartier, les personnes de la rue et les associations professionnelles du secteur intervenant auprès de ce public. Ce trépied participatif a permis la réalisation de ce projet avec le soutien des acteurs politiques de Paris Centre et la Mairie de Paris. Aujourd'hui, cette bagagerie, unique en son genre, fonctionne tous les jours de l'année et chaque participant, accueilli ou accueillant, participe au fonctionnement de ce dispositif. Cette bagagerie est aussi devenue un espace d'insertion, les usagers n'étant plus spectateurs de leurs problèmes, mais bien acteurs de leur vie, devenus capables d'identifier les problèmes, d'en classer les priorités, et d'y répondre tout en participant à la mise en œuvre de leur résolution.

Cet espace est un lieu d'accueil inconditionnel, sans proposition sociale, ouvert à toutes personnes vivant à proximité dans la rue. Il offre aux personnes résistantes à tous les dispositifs sociaux existants une étape intermédiaire entre la rencontre dans la rue, qu'il prolonge, et l'accompagnement social proposé dans les associations professionnelles, auquel il invite.

Ce lieu autorise la découverte, comme terrain apaisant et apaisé, du monde associatif par l'accueil de ses membres, et celui sociétal, par la présence de bénévoles. C'est un lieu de rencontre qui libère un temps de l'environnement anxigène de la rue. Les équipes mettent l'accent sur cette rencontre à travers un café, des journaux, un espace informatique, pour favoriser le lien. Ce travail de *reliance* dans un espace normé sur un créneau horaire suffisamment large (ouverture tous les jours de l'année, de 7h à 9h et de 20h à 22h) accélère le processus de *resocialisation*.

Ce type d'accueil est unique dans le champ de l'action sociale actuelle. Aucun autre lieu dédié aux personnes exclues ne combine l'action de personnes de la rue et des bénévoles en vue de ce travail de *reliance*.

Implanté près du Forum des Halles, cette bagagerie est volontairement située au cœur de l'activité économique de la ville, se positionnant comme signe d'inconditionnalité, de gratuité et de solidarité citoyenne. Elle exerce également une activité de médiation sociale avec les

habitants de ce quartier en permettant aux personnes de la rue d'y être incluses, reconnues et donc admises. A leur tour elles peuvent s'impliquer dans la vie de l'arrondissement jusqu'à participer aux activités culturelles et festives qui s'y déroulent toute l'année, voire aussi aux activités économiques puisque certains d'entre eux, via l'association Mains Libres, tiennent un stand de commerce équitable tous les dimanches matin à proximité du marché du quartier. C'est un espace de *redynamisation*.

La bagagerie : un outil de réinsertion

Le processus d'accès à la bagagerie oblige le candidat potentiel à démarcher auprès d'une association partenaire qui, après examen de la situation, évalue la pertinence de la demande. Si celle-ci répond aux critères de sélection, le référent transmet la candidature aux membres du CA, avec ses observations. Ce dernier reste le seul décideur.

La validation de la candidature repose sur trois critères qui préconisent un usage des casiers défini par le règlement interne, la bonne compréhension dudit règlement par le candidat et son acceptation, et une présence régulière sur le secteur de Paris centre.

Trois règles qui posent la question d'identification du milieu associatif, celle *identitaire* des usagers, l'appartenance à un groupe, l'adhésion à un projet.

En effet, les personnes de la rue rencontrées lors des maraudes dévoilent rarement leur identité et s'identifient au premier contact par leur prénom ou usent d'un pseudonyme. C'est la conséquence du phénomène de *décorporalisation* commun à ceux qui vivent depuis longtemps à la rue et ne fréquentent pas les associations, mis à part les distributions de repas via l'Armée du Salut, le Secours Catholique, la Soupe Saint Eustache ...

De fait, plusieurs points sont acquis dès les premiers contacts :

1) Le passage obligé par une association permet de fournir à l'usager une domiciliation. C'est une première étape qui favorise l'accès aux droits communs. De là, la personne est mieux informée de l'existant en matière d'aide sur ce nouveau territoire. Le référent peut alors dresser un bilan plus réaliste de la situation personnelle et sociale du demandeur. Ses propositions ou réponses aux problématiques de son interlocuteur seront plus adaptées. Le milieu associatif peut donc être perçu comme aidant et non contraignant.

2) En outre, en accédant à la bagagerie, ce dernier se voit établir une carte d'adhérent sur laquelle figure sa photo, son prénom et son nom. Premier acte signifiant concernant sa propre identité. La *réaccapuration* de son identité n'est-elle pas là aussi un moyen proposé pour l'aider à retrouver une certaine sécurité narcissique de base que les traumatismes antérieurs lui auraient fait perdre.

3) L'usager est une personne souvent *désaffiliée* et parfois hégémonique par le fait qu'il est sa propre raison d'être à défaut d'exister. Or puisqu'il est maintenant affilié à un groupe, il peut adopter des comportements qui permettent à ce groupe d'exister pacifiquement. N'oublions pas que la rue est un océan de violences (par les contraintes qui sont imposées aux personnes), dont il est un naufragé. Demandeur satisfait, il n'est plus tenu d'adopter une attitude de dictateur pour obtenir ce qu'il veut. Il s'opère donc bien à ce niveau, un changement radical. La bagagerie peut apparaître alors comme « *cette île où le temps change et où son habitant* »

devient maître des saisons », autrement dit, un endroit où il reprend petit à petit les rênes de sa vie.

L'adhésion à un règlement et à un groupe humain devient ainsi un apprentissage de sa liberté qui l'invite à produire et construire et pas seulement à observer et apprendre. L'adhésion peut donc être considérée comme dynamique en l'autorisant à devenir acteur d'un projet et non spectateur ou encore consommateur d'une aide. L'utilisateur se sentant considéré peut considérer une règle commune à tous et par là adopter des règles qu'individuellement il aurait peut-être eu des difficultés à admettre.

4) En touchant la notion d'adhésion on atteint son aspect performatif, car elle implique celle de l'agir et dégage une vision prospective pour des personnes, qui, de par leur vie errante, sont souvent condamnées ou se condamnent à un présent perpétuel.

Le projet ne retient pas l'idée de stockage de bagages, mais bien celle de pouvoir les mettre à l'abri pour développer son autonomie. Cette définition du projet autorise de fait l'utilisateur à se défaire du poids de ses bagages et des habitudes (voire des rites) qui l'y liaient. Libéré de cette entrave, il devient gestionnaire d'un autre temps, n'est-ce pas celui de la construction (« *il peut construire une cabane dans son jardin* »), un projet réel ou secret, parce qu'un nouveau champ d'expérimentation s'est ouvert devant lui.

*

Rachid Cherfi, maraudeur d'Emmaüs, centre Montesquieu

J'ai dix ans de maraude dans le quartier de Châtelet les Halles. Avant la création de la bagagerie, c'était une catastrophe : les SDF étaient très nombreux et livrés à eux-mêmes. On n'arrivait pas à entamer des procédures d'insertion. Ils avaient de nombreux bagages et cela les empêchait d'effectuer leurs démarches. Ils étaient très réticents à accepter un hébergement : ils étaient perdus au milieu de toutes leurs affaires, ils n'arrivaient pas à trier, à savoir ce qu'ils prenaient, ce qu'ils laissaient. Ils perdaient beaucoup d'affaires aussi : en un seul été, on a distribué 350 duvets. Les gens les cachaient dans les bosquets, mais dans la journée, les employés des parcs et jardins ramassaient les affaires et jetaient tout à la poubelle. Et puis les gens qui ont toutes leurs affaires avec eux dorment mal : ils se réveillent toutes les demi-heures parce qu'ils ont peur de se les faire voler. Le résultat c'est qu'ils sont épuisés. Ils ne dorment pas suffisamment.

Depuis la création de la bagagerie, on a constaté un énorme progrès. Des personnes qui ne voulaient pas entendre parler d'hébergement ont accepté de venir dans nos structures. Plusieurs personnes sont venues à Montesquieu, à l'Agora, dans d'autres accueils. Sans leurs bagages, ils peuvent plus facilement aller manger dans les lieux où on sert des repas. Maintenant, ils vivent « légers », ils sont beaucoup moins fatigués et ils peuvent plus facilement trouver du travail. Les vols de chaussures ou de portables ont beaucoup diminué, ainsi que les agressions qui allaient avec. Ils ont aussi beaucoup plus de volonté pour avancer dans leurs démarches. Quand je croise V., je lui dis : « *Alors, qu'est-ce que tu fais demain ?* ». Il me répond : « *D'abord je vais à la bagagerie, ensuite aux Assedic, ensuite je vais passer à l'Agora* ». Sa journée est structurée. Avant, il n'avait que l'Agora, où il n'était pas réellement pris en charge. Maintenant, il a des repères, et ça l'aide beaucoup. La bagagerie a vraiment apporté une complémentarité par rapport au travail de l'Agora et des maraudeurs.

Voir aujourd'hui T. dans un centre d'hébergement, c'est incroyable : quand je l'ai connu, il ne parlait à personne, il dormait sur un carton, il ne voulait rien. C'est à partir du moment où il a été à la bagagerie qu'il a entrepris des soins hospitaliers. Je pense aussi à N., qui depuis cinq ou six ans était complètement livré à lui-même : il n'arrivait pas à s'occuper de ses démarches administratives, il dormait dans des conditions catastrophiques. Manifestement, il avait besoin d'un cadre, et c'est à la bagagerie qu'il l'a trouvé. Aujourd'hui, il a un hébergement de longue durée. Les SDF du marché aux fleurs, cela faisait des années qu'ils étaient là-bas. Ils sont venus petit à petit, ils ont trouvé des repères à la bagagerie, et cela a débouché sur de l'hébergement. Plusieurs SDF du quartier sont en centres de stabilisation, d'autres ont trouvé du travail, d'autres sont logés aux Enfants du Canal et maintenant ils font à leur tour des maraudes pour aider les autres SDF : ils se rendent utiles. C'est génial, ça me rappelle les paroles de l'Abbé Pierre quand il a commencé avec le premier SDF : « *J'ai besoin de toi* ».

Aujourd'hui, tous ces gars sont dans l'action : ce sont eux qui viennent chez nous nous demander des choses, alors qu'avant c'est nous qui devions aller vers eux. Certains d'entre eux me demandent à travailler à Emmaüs en tant que salariés : ils ont vécu dehors, ils savent ce que c'est, et ils veulent aider leurs copains à s'en sortir. Ils sont motivés, c'est super.

Avant la création de la bagagerie, on arrivait à sortir une ou deux personnes de la rue dans l'année. Quelqu'un qui est resté des années dehors est très fragile : il est cassé, il faut beaucoup de temps pour qu'il s'en sorte. En un an et demi seulement, combien sont sortis de la rue, grâce à la bagagerie ? C'est énorme.

Une chose très importante aussi, c'est que les gens de la rue ont repris le droit à la parole. Dans les débuts, l'équipe du projet venait à l'Agora pour les réunions de travail et j'étais très content. Cela faisait des années que je réclamais qu'on fasse participer les gens de la rue. Ce sont des êtres humains à part entière, ils ont plein d'idées. Moi, tout ce que j'ai appris, c'est grâce à eux que je l'ai appris. Quand nous nous réunissons, les travailleurs sociaux et la direction, je me demande toujours pourquoi on ne fait pas participer les gars de la rue. Je l'ai écrit dans des rapports. Je suis frappé par le fait qu'à Mains libres, ils participent, ils respectent la réunion, ils sont rentrés dans un cadre. Quand on les rencontre, ils ont plein de choses à dire, et d'ailleurs la bagagerie facilite beaucoup la circulation des informations : « *Je suis allé à la bagagerie, j'ai rencontré untel, il m'a dit telle chose...* ». Ils vivent des choses, ils sont fiers, ils sont vivants. Il y aussi beaucoup moins d'agressivité dans leur comportement.

Dans les débuts, il y a eu pas mal de critiques contre le projet de bagagerie, de la jalousie aussi : ça prouvait que le projet était bon. Avec un autre maraudeur, Eric, j'ai participé à plusieurs séminaires, à Science Po, à Sainte-Anne. Des sociologues et des psychologues nous expliquaient que la bagagerie, ça ne servirait à rien et que de toute façon ça ne marcherait pas. Ils disaient aussi qu'il y avait déjà les consignes des gares : mais les consignes SNCF, ça coûte très cher. Lors d'une de ces réunions, les tables étaient en rond ; Eric et moi nous sommes allés au milieu et nous avons commencé à improviser un sketch. Eric jouait le SDF, moi le maraudeur. Je lui demandais pourquoi il n'allait pas chercher du travail, et il me répondait : « *Comment je fais, avec mon sac ? Je ne peux pas abandonner mes affaires, donc je ne bouge pas.* » Ensuite, je lui expliquais le fonctionnement de la bagagerie, le fait que c'était juste à côté, que c'était gratuit. Il faisait des objections, il posait des questions, et finalement il était d'accord pour essayer. C'était notre façon de faire comprendre à ces personnes la réalité de la vie dans la rue et l'intérêt de la bagagerie.

J'aimerais bien qu'il y ait le même genre de dispositif dans les autres arrondissements de Paris. Cela permettrait de régler un bon nombre de problèmes des gens de la rue. Aujourd'hui, on gaspille énormément d'argent dans des dispositifs d'urgence qui ne servent à rien : ouvrir un accueil pour le fermer deux mois plus tard, ça ne résout aucun problème. La bagagerie ouvre sept jours sur sept toute l'année et donne de vrais résultats. Et pourtant, il n'y a pas de salariés : ce ne sont que des bénévoles. Ce sont les gens du quartier qui ont porté ce projet. Il faut que les pouvoirs publics écoutent ces gens-là, parce qu'ils ont des idées. La solidarité, c'est la responsabilité de tout le monde !

*

Gérard Seibel, Président de la Soupe Saint-Eustache

La Soupe Saint-Eustache existe depuis 25 ans : elle a été un peu « pilote » dans le quartier parmi les structures destinées aux gens de la rue. Mais il existe maintenant tout un tissu associatif, avec Emmaüs, les Captifs, et puis la bagagerie Mains libres, qui apporte un vrai service aux gens de la rue. Nous nous en rendons bien compte, à la Soupe : il y a beaucoup de gens qui ont tout le temps leurs bagages avec eux, et d'ailleurs nous envisageons de leur donner la possibilité de laisser leurs affaires dans un coin et de les reprendre à la fin du repas.

La bagagerie offre à ses usagers un premier pas vers la liberté : quand on se promène avec son sac, on est repéré tout de suite. Avoir les mains libres, ça donne une respiration. Mais il n'y a pas que l'aspect matériel. L'originalité de l'association, c'est de fonctionner avec les gens de la rue : cela leur donne une activité, un but, une reconnaissance, une responsabilisation. C'est magique ! En un an et demi, on a vu des gens se transformer. Certains n'ont fait que passer par la bagagerie et sont allés ailleurs, mais ils ont été « boostés » par ces contacts, ces réunions, ces responsabilités, par le fait de vivre comme tout un chacun. La bagagerie leur a fourni des repères, ne serait-ce qu'à travers les horaires à respecter, le règlement : il y a ce qu'on peut faire et ce qu'on ne peut pas faire. En participant à la gestion de la bagagerie ou aux animations extérieures, ils reprennent confiance, ils existent : ils font partie de la société, ils ne sont plus exclus.

C'est vraiment une expérience exemplaire. Est-elle duplicable ? Elle est manifestement très liée au quartier des Halles, qui fonctionne un peu comme un village autour de Saint-Eustache. Mais peut-être que quand on connaît les autres quartiers, c'est un peu la même chose ailleurs et que ce serait donc aussi envisageable.

*

Christophe Louis, Directeur de l'association « Les Enfants du Canal »

J'ai connu Mains libres à ses tout débuts, quand je dirigeais l'antenne de l'association « Aux Captifs la libération », rue Saint-Denis. L'association des Enfants du Canal ne travaille pas sur le secteur de Paris centre, mais la bagagerie nous intéresse comme un vivier par rapport à l'action que nous menons, celle des *travailleurs pairs*. Il s'agit de personnes issues de la rue, qui sont embauchées pour 24 mois sur des contrats de réinsertion, pour aller à la rencontre d'autres personnes dans la rue et créer du lien. Comme la bagagerie repose sur l'engagement bénévole des usagers, cela nous permet d'identifier des gens capables d'être à l'écoute et de devenir des travailleurs pairs.

En effet, la principale originalité de la bagagerie Mains libres, c'est l'implication des personnes de la rue, le « faire avec ». Impliquer les gens, les responsabiliser, surtout quand on les tourne vers un monde qu'ils connaissent bien et où ils peuvent accompagner des gens, permet de les remobiliser. Dès le début, Mains libres a donné la parole aux usagers et leur a donné toute leur place au sein de l'association. C'est très important pour l'insertion car cela fait beaucoup évoluer les gens.

Une autre originalité est de travailler sur la notion de proximité. Les bénévoles ADF viennent du quartier et assurent un vrai accompagnement des usagers. La bagagerie s'appuie aussi sur tout l'environnement institutionnel et associatif de l'arrondissement. Dès le début, l'association s'est insérée dans le réseau des associations spécialisées du quartier et a tissé des liens avec l'ensemble des acteurs qui allaient, de près ou de loin, travailler en partenariat avec la bagagerie.

Le service matériel apporté par la bagagerie est important, mais c'est aussi un outil qui permet d'aller plus loin. Peut-être un jour n'y aura-t-il plus besoin de la bagagerie, mais il y aura toujours besoin de renforcer le lien social. La bagagerie joue aussi ce rôle-là. J'y suis passé à plusieurs reprises, le soir, et j'ai senti qu'il y avait une vraie atmosphère. Pour moi, cet équipement a la même utilité qu'un accueil de jour, même s'il ne propose pas de prestations de douches ou de lessive. Grâce à la bagagerie, certains ont pu entreprendre des démarches, retrouver un logement ou un emploi. D'autres, qui jusque-là restaient prostrés dans leur coin, ont réussi à parler avec d'autres personnes, sont allés prendre des douches plus fréquemment, ont eu accès à Internet. Quelque chose s'est passé, même s'il leur faudra peut-être plusieurs années avant de pouvoir sortir de la rue.

Une dimension importante de la bagagerie, c'est qu'elle sert de point de repère dans le temps, grâce à ses horaires d'ouverture fixes, deux fois par jour, tous les jours. Un principe que nous appliquons également aux Enfants du Canal, c'est qu'il n'y a pas de limite dans le temps. A la bagagerie, la personne garde son casier tant qu'elle est dans la rue et en a besoin. Ailleurs, il faut rendre le casier au bout de deux mois. Cette perspective de limite dans le temps est souvent angoissante. Bien sûr, dans le travail de reconstruction des personnes, il faut des échéances, mais ce n'est pas sur un service comme celui que rend la bagagerie qu'on doit mettre des échéances. Offrir ce service de façon durable permet de stabiliser les gens.

Le modèle de la bagagerie est-il reproductible ? Il est certainement très lié aux personnes qui l'ont créé et à leur énergie. On peut créer des bagageries partout, mais si elles ne s'inscrivent pas dans un réseau comme Mains libres, et si elles ne s'appuient pas sur des gens bien implantés dans le quartier, ce sera « inodore » et fonctionnera beaucoup moins bien. Il ne s'agit pas de créer un dispositif supplémentaire pour les personnes de la rue, mais de leur proposer un outil qui fera le lien avec une communauté, qui les ancrera dans un quartier. C'est cela qui est important et qui donne du sens à cette réalisation, avec également la dimension de partage des responsabilités avec les usagers.

IV – Mesure de l'impact social de la bagagerie

(Mars 2007 – Novembre 2008)

La bagagerie Mains libres a une capacité de 50 casiers. Entre son ouverture, le 5 mars 2007, et novembre 2008, elle a accueilli 88 usagers (dont 71 hommes et 17 femmes), pour des durées comprises entre 2 semaines et plus d'1 an et demi.

Parmi eux, **23 ne peuvent pas vraiment faire l'objet d'une évaluation**, soit parce qu'ils sont depuis trop peu de temps à la bagagerie (5), soit parce qu'ils l'ont quittée au bout de quelques semaines seulement (7), soit parce qu'ils faisaient un usage trop faible de la bagagerie (11). Certains disposaient probablement d'une autre solution de stockage (chez des amis, chez un commerçant...) et au bout d'un certain temps, constatant qu'ils ne venaient que rarement à la bagagerie, nous leur avons repris le casier pour le donner à des personnes qui en avaient davantage besoin. La bagagerie n'est en effet pas destinée à servir de stockage additionnel mais à rendre leur mobilité à des personnes qui sont « bloquées » par leurs bagages.

Pour 9 usagers, nous n'avons constaté aucun impact social particulier. Il s'agit parfois de personnes sans papiers qui ont peu de possibilité d'insertion, ou encore de personnes avec des problèmes psychologiques ou psychiatriques, dont l'état est resté « stationnaire » pendant la période d'utilisation de la bagagerie. Il faut souligner cependant que la plupart fréquentent ou ont fréquenté la bagagerie de façon assidue, preuve qu'elles y trouvent une aide concrète (par exemple, pour les personnes sans papiers, pour laisser leurs bagages en sécurité pendant qu'elles vont travailler), ou du réconfort pour les personnes en difficulté psychiatrique.

Pour 17 usagers, l'impact social est bénéfique : 8 d'entre eux, jusqu'alors très isolés, ont tissé des liens sociaux avec d'autres SDF et avec les ADF bénévoles, 8 ont pris des responsabilités ponctuelles au sein de la bagagerie ou pour l'organisation d'animations de quartier, 2 ont entrepris des démarches d'accès aux soins et 3 d'accès aux droits communs.

Enfin, **pour 39 usagers, l'impact est très bénéfique.** Outre les liens sociaux tissés avec les SDF et les ADF, 25 d'entre eux ont accepté d'exercer des responsabilités de façon permanente au sein de la bagagerie ou pour les activités extérieures ; 8 usagers ont entrepris des soins médicaux ; 6 ont eu accès à leurs droits ; 10 ont retrouvé du travail ; 11 ont retrouvé un logement, et 15 un hébergement de longue durée.

	Durée d'utilisation du casier	Situation actuelle : casier en cours, rendu (CR) ou suspendu (CS)	Impact social : très bénéfique	Impact social : bénéfique	Impact social : situation stationnaire	Evaluation impossible : fréquentation trop faible, de trop courte durée ou trop récente
Présent(e)s à toutes les permanences ou presque						
1	9 mois	En cours		Responsabilités ponctuelles		
2	5 mois	En cours	Travail			
3	Plus d'1 an	CS (non respect du règlement intérieur)	Responsabilités permanentes			
4	1 an	En cours	Responsabilités permanentes			
5	Plus d'1 an	En cours		Liens sociaux		
6	10 mois	En cours	Responsabilités permanentes			
7	Plus d'1 an 1/2	En cours	Responsabilités permanentes, accès aux droits communs			
8	1 mois	CR (départ sans explication)				Fréquentation de trop courte durée
9	4 mois	En cours	Responsabilités permanentes			
10	2 mois	En cours		Liens sociaux		
11	4 mois	En cours		Démarches juridiques		
12	Plus d'1 an	CS (parti à l'étranger)		Recherche travail		
13	3 mois	En cours	Responsabilités permanentes, activité stand			
14	Plus d'1 an 1/2	En cours			Stationnaire	
15	8 mois	En cours		Liens sociaux, responsabilités ponctuelles		
16	Plus d'1 an 1/2	En cours			Stationnaire	
17	6 mois	CR (logement)	Responsabilités permanentes, travail, logement			
18	Plus d'1 an 1/2	En cours		Liens sociaux, responsabilités ponctuelles		
19	2 semaines	En cours				Fréquentation trop récente
20	4 mois	En cours			Stationnaire	
21	Plus d'1 an 1/2	CR (logement)	Responsabilités permanentes, travail, logement			
22	6 mois	En cours		Responsabilités ponctuelles		
Présent(e)s à une permanence sur deux environ						
23	8 mois	En cours	Responsabilités permanentes, travail			
24	4 mois	CS (départ sans explication)			Stationnaire	
25	5 mois	CR (hébergement longue durée)	Responsabilités permanentes, obtention retraite,			

	Durée d'utilisation du casier	Situation actuelle : casier en cours, rendu (CR) ou suspendu (CS)	Impact social : très bénéfique	Impact social : bénéfique	Impact social : situation stationnaire	Evaluation impossible : fréquentation trop faible, de trop courte durée ou trop récente
			hébergement LD			
26	8 mois	En cours	Responsabilités permanentes, accès aux soins, activité stand, hébergement LD			
27	Plus d'1 an	En cours	Liens sociaux, responsabilités permanentes			
28	Plus d'1 an 1/2	En cours	Accès aux soins, obtention retraite, hébergement LD			
29	Plus d'1 an 1/2	En cours	Responsabilités permanentes, travail, activité stand			
30	1 an	En cours	Responsabilités permanentes, activité stand			
31	Plus d'1 an	En cours		Liens sociaux, responsabilités ponctuelles		
32	Plus d'1 an	CS (départ en province)	Devenu compagnon d'Emmaüs, hébergement LD			
33	9 mois	En cours	Liens sociaux, accès aux soins, hébergement LD			
34	Plus d'1 an 1/2	CR (hébergement longue durée)	Responsabilités permanentes, accès aux soins, travail, hébergement LD			
35	Plus d'1 an	CR (hébergement longue durée)	Responsabilités permanentes, recherche d'emploi, hébergement LD			
36	Plus d'1 an	CS (hébergement longue durée)	Accès aux soins, obtention retraite, hébergement LD			
37	4 mois	En cours			Stationnaire	
38	Plus d'1 an 1/2	CR (hébergement longue durée)	Responsabilités permanentes, devenu compagnon d'Emmaüs, hébergement LD			
39	Plus d'1 an 1/2	En cours	Responsabilités permanentes, accès aux droits communs, recherche travail			
40	Plus d'1 an	En cours		Responsabilités ponctuelles		
41	Plus d'1 an	CR (départ en province)	Logement, travail			
42	11 mois	En cours	Responsabilités ponctuelles, accès aux soins, hébergement LD			
43	2 mois	En cours				Fréquentation trop récente
44	Plus d'1 an 1/2	En cours		Liens sociaux,		

	Durée d'utilisation du casier	Situation actuelle : casier en cours, rendu (CR) ou suspendu (CS)	Impact social : très bénéfique	Impact social : bénéfique	Impact social : situation stationnaire	Evaluation impossible : fréquentation trop faible, de trop courte durée ou trop récente
				recherche de logement		
45	9 mois	CR (hébergement longue durée)	Responsabilités permanentes, hébergement LD, travail			
Présent(e)s entre 2 et 4 permanences par semaine						
46	8 mois	CS (départ sans explication)			stationnaire	
47	Plus d'1 an	CR (logement)	Responsabilités permanentes, accès aux droits communs, accès aux soins, logement			
48	7 mois	CR (logement)	Logement			
49	1 mois	CR (départ sans explication)				Fréquentation de trop courte durée
50	8 mois	CR (logement)	Logement, formation, travail, accès aux soins			
51	1 an 1/2	En cours		Responsabilités ponctuelles		
52	10 mois	CR (logement)	Responsabilités permanentes, logement			
53	9 mois	En cours	Responsabilités permanentes			
54	4 mois	CR (?)		Accès aux droits communs		
55	6 mois	CR (départ sans explication)			stationnaire	
56	3 mois	En cours				Fréquentation trop récente
57	4 mois	CS (sous-utilisation)				Fréquentation trop faible
58	6 mois	CR (hébergement longue durée)	Responsabilités permanentes, hébergement LD			
59	Plus d'1 an	En cours		Liens sociaux, responsabilités ponctuelles		
60	5 mois	CS (sous-utilisation)				Fréquentation trop faible
61	Plus d'1 an	En cours			Stationnaire	
62	Plus d'1 an 1/2	En cours		Liens sociaux, accès aux droits communs, accès aux soins		
63	4 mois	CS (départ sans explication)				Fréquentation trop faible
64	6 mois	CR (parti à l'étranger)	Logement			
65	1 an 1/2	CS (sous-utilisation)	Hébergement LD			
66	4 mois	CR (sous-utilisation)				Fréquentation trop faible

	Durée d'utilisation du casier	Situation actuelle : casier en cours, rendu (CR) ou suspendu (CS)	Impact social : très bénéfique	Impact social : bénéfique	Impact social : situation stationnaire	Evaluation impossible : fréquentation trop faible, de trop courte durée ou trop récente
67	1 an	En cours			Stationnaire	
Présent(e)s 1 permanence par semaine ou moins						
68	4 mois	CS (sous-utilisation)				Fréquentation trop faible
69	6 mois	En cours	Logement Travail			
70	8 mois	CR (logement)	Responsabilités permanentes, accès aux droits communs, logement			
71	3 semaines	CR (départ sans explication)				Fréquentation de trop courte durée
72	6 mois	CS (sous-utilisation)				Fréquentation trop faible
73	11 mois	CR (conflit)				Fréquentation trop faible
74	7 jours	En cours				Fréquentation trop récente
75	3 mois	CR (logement)	Logement			
76	4 mois	CS (sous-utilisation)				Fréquentation trop faible
77	Plus d'1 an	CS (hébergement longue durée)	Hébergement LD			
78	5 mois (en deux phases)	En cours				Fréquentation trop récente
79	4 mois	CS (sous-utilisation)				Fréquentation trop faible
80	Plus d'1 an	CR (a quitté la région)		Accès aux soins		
81	3 mois	CS (sous-utilisation)				Fréquentation de trop courte durée
82	3 mois	CS (sous-utilisation)		Accès aux droits communs		
83	3 mois	CS (sous-utilisation)				Fréquentation de trop courte durée
84	6 mois	CR (sous-utilisation)				Fréquentation trop faible
85	1 an	CR (hébergement longue durée)	Responsabilités permanentes, accès aux droits communs, accès aux soins, hébergement LD			
86	3 semaines	CS (sous-utilisation)				Fréquentation de trop courte durée
87	3 semaines	CS (sous-utilisation)				Fréquentation de trop courte durée
88	9 mois	CS (sous-utilisation)				Fréquentation trop faible
TOTAL			39	17	9	23

Notes : Hébergement LD = hébergement longue durée

CS = casier suspendu

CR = casier rendu

V – Mesure de l'utilisation de la bagagerie

(du 9 mars 2007 au 2 novembre 2008)

L'activité de la bagagerie a commencé le 5 mars 2007. Un suivi statistique de sa fréquentation a été mis en place le 9 du même mois.

Le système d'enregistrement a été modifié le 1^{er} octobre 2007 afin de prendre en compte outre l'usage de la bagagerie, la fréquentation réelle du lieu. Jusqu'alors, les statistiques ne prenaient en compte que le dépôt et le retrait des bagages des adhérents-usagers sans tenir compte de la fréquentation utile à la marche et à la convivialité de l'association. Pour certains, passer à une permanence permet de préparer et mettre en place les diverses activités de l'association (vide grenier, événements de convivialité de l'association, stand de commerce équitable, concours de pétanque, Fête du Jardin Extraordinaire, Bal de la Bourse,...), de participer au bon fonctionnement de la bagagerie (installation et gestion des ordinateurs, livraisons, statistiques, ménage, entretien...). Pour d'autres, il s'agit simplement de s'asseoir et de discuter autour des boissons chaudes mises à disposition des adhérents à chaque plage d'ouverture, de recharger leur téléphone mobile ou, encore, d'utiliser l'accès à internet mis à leur disposition lors chaque permanence (soit trois ordinateurs, quatre heures par jour).

A la 87^{ème} semaine d'activité, c'est-à-dire au 2.11.08, l'association Mains Libres compte 116 adhérents :

- 27 SDF usagers
- 16 SDF usagers bénévoles
- 38 ADF bénévoles
- 6 anciens usagers bénévoles
- 9 Associatifs
- 12 Donateurs
- 6 anciens usagers
- 2 institutionnels

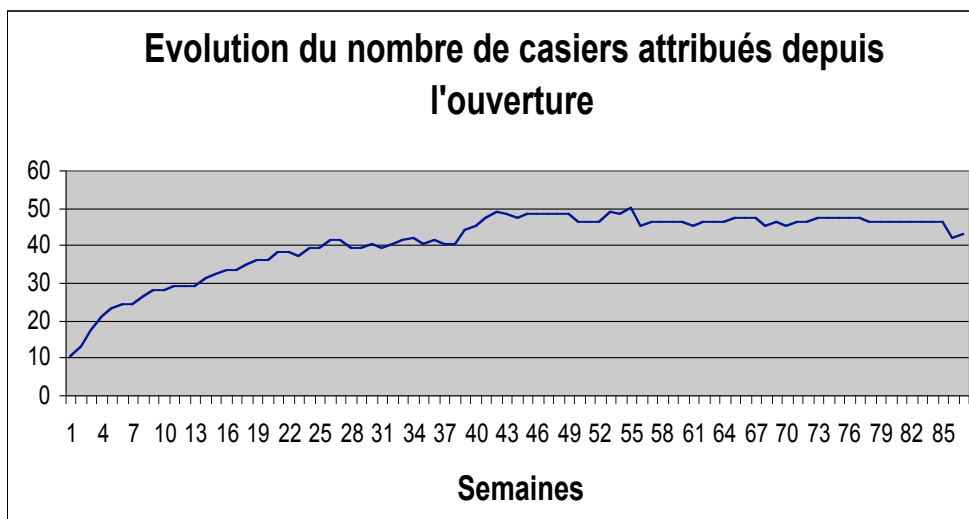
A ce jour, 44 casiers sont attribués sur les 50 disponibles. Ce sont les chiffres de la situation au moment de la rédaction du rapport car en réalité il y a eu des casiers attribués mais aussi des casiers restitués. Depuis l'ouverture, ML a accueilli 92 adhérents-usagers, 25 ont volontairement restitué leur casier et 25 ont été enjoins de le rendre en raison d'une sous-utilisation, 2 se sont réinscrits après avoir rendu une première fois leur casier.

1 – L'attribution et la restitution des casiers

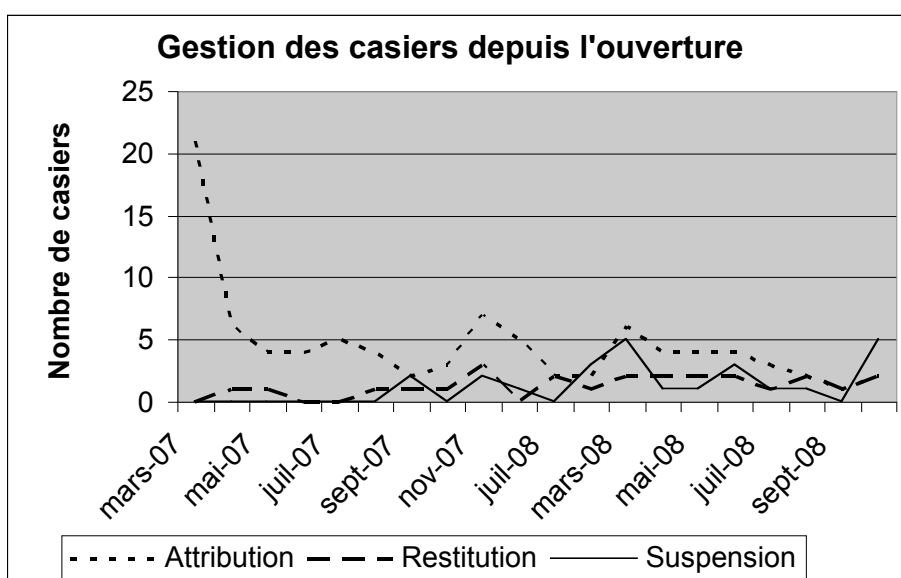
La vie des usagers de la bagagerie commence avec l'attribution d'un casier et se termine avec sa restitution volontaire ou sur demande du Conseil d'Administration (ils peuvent en revanche rester membres de l'association autant qu'ils veulent, même après avoir rendu leur casier). Dans les premiers temps, la décision par le CA de la reprise d'un casier se faisait sur la base du règlement intérieur, signé par les adhérents, qui stipulait la possibilité d'une radiation en cas d'abandon des bagages ou de 3 mois consécutifs sans utilisation. Depuis le 8 juin 2007, le CA a adopté une procédure plus souple d'examen d'un faible usage des casiers avec étude au cas par cas sans nécessairement passer par la clause des trois mois de non utilisation :

l'attribution du casier peut être suspendue en cas d'une sous-utilisation, laissée à l'appréciation du CA. Cette modification est depuis cette date inscrite dans le règlement intérieur.

Après un afflux lors des premières semaines d'ouverture, l'inscription de nouveaux usagers se poursuit au fil des semaines. Sur les 50 casiers potentiellement disponibles, en décembre 2001, après neuf mois de fonctionnement, la bagagerie fait le plein : 45 casiers sont occupés soit un taux de remplissage de 9 sur 10. Depuis, l'occupation des casiers s'est stabilisée à un niveau élevé, le nombre de casiers attribués variant entre 45 à 50.



Un regroupement par mois permet de suivre l'évolution du nombre de casiers mensuellement attribués, volontairement restitués ou suspendus sur décision du conseil d'administration suite à une utilisation ou un comportement qui ne correspond pas au règlement intérieur.



Faible au démarrage, la courbe de restitution volontaire de casiers devient relativement stable au bout de six mois d'activité, on compte alors entre une et deux restitutions volontaires par mois.

Selon les statuts de l'association, l'attribution s'effectue sans contrainte de durée mais depuis que la quasi-totalité des casiers est en permanence attribuée et en raison d'une demande soutenue de la part des associations référentes qui sélectionnent les usagers potentiels, le CA a activé la contrainte prévue dans le règlement intérieur d'un usage régulier afin de libérer le casier pour un autre adhérent qui en aurait un usage plus fréquent. Fin août 2007, la barre des 40 casiers attribués est atteinte, les deux premières suspensions de casiers interviennent mi-septembre. Mi-décembre 2007, la quasi-totalité des casiers est attribuée, s'ensuit une plus grande attention de la part du conseil d'administration aux statistiques d'usage et de fréquentation de la bagagerie. Sur la base d'une application plus stricte du règlement intérieur, le CA se prononce, en 2008, plus fréquemment pour une reprise des casiers. Sur les dix mois d'activité de Mains Libres, en 2007, 5 casiers ont été récupérés alors qu'en 2008, également sur une période de 10 mois, 20 casiers ont été récupérés pour sous-usage.

Les raisons des 25 sorties volontaires documentées accréditent l'idée de réinsertion quelle qu'en soit la modalité (logement individuel, foyer, départ en province avec ou sans travail).

<i>N° semaine</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
Nb d'inscrits/ semaine (casier restitué / suspendu ¹)	10 (0,0)	3 (0,0)	4 (0,0)	4 (0,0)	2 (0,0)	1 (0,0)	1 (1,0)	2 (0,0)	2 (0,0)	1 (1,0)
<i>N° semaine</i>	<i>11</i>	<i>12</i>	<i>13</i>	<i>14</i>	<i>15</i>	<i>16</i>	<i>17</i>	<i>18</i>	<i>19</i>	<i>20</i>
Nb d'inscrits/ semaine (casier restitué/ suspendu)	1 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	2 (0,0)	1 (0,0)	1 (0,0)	0 (0,0)	2 (0,0)	1 (0,0)	0 (0,0)
<i>N° semaine</i>	<i>21</i>	<i>22</i>	<i>23</i>	<i>24</i>	<i>25</i>	<i>26</i>	<i>27</i>	<i>28</i>	<i>29</i>	<i>30</i>
Nb d'inscrits/ semaine (casier restitué/ suspendu)	2 (0,0)	0 (0,0)	0 (1,0)	2 (0,0)	0 (0,0)	2 (0,0)	0 (0,0)	1 (1,2)	0 (0,0)	1 (0,0)
<i>N° semaine</i>	<i>31</i>	<i>32</i>	<i>33</i>	<i>34</i>	<i>35</i>	<i>36</i>	<i>37</i>	<i>38</i>	<i>39</i>	<i>40</i>
Nb d'inscrits/ semaine (casier restitué/ suspendu)	0 (1,0)	1 (0,0)	1 (0,0)	1 (0,0)	0 (2,0)	1 (0,0)	2 (1,2)	1 (0,0)	4 (0,0)	1 (0,0)
<i>N° semaine</i>	<i>41</i>	<i>42</i>	<i>43</i>	<i>44</i>	<i>45</i>	<i>46</i>	<i>47</i>	<i>48</i>	<i>49</i>	<i>50</i>
Nb d'inscrits/ semaine (casier restitué/ suspendu)	2 (0,0)	2 (0,0)	0 (0,1)	0 (1,0)	1 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	1 (1,0)	1 (0,1)	1 (1,2)
<i>N° semaine</i>	<i>51</i>	<i>52</i>	<i>53</i>	<i>54</i>	<i>55</i>	<i>56</i>	<i>57</i>	<i>58</i>	<i>59</i>	<i>60</i>
Nb d'inscrits/ semaine (casier restitué/ suspendu)	0 (0,0)	0 (0,0)	3 (0,0)	1 (2,0)	2 (0,0)	0 (0,5)	2 (1,0)	1 (1,0)	0 (0,0)	1 (0,1)
<i>N° semaine</i>	<i>61</i>	<i>62</i>	<i>63</i>	<i>64</i>	<i>65</i>	<i>66</i>	<i>67</i>	<i>68</i>	<i>69</i>	<i>70</i>
Nb d'inscrits/ semaine (casier restitué/ suspendu)	0 (1,0)	2 (1,0)	0 (0,0)	1 (0,1)	1 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	1 (1,2)	3 (1,1)	0 (1,0)
<i>N° semaine</i>	<i>71</i>	<i>72</i>	<i>73</i>	<i>74</i>	<i>75</i>	<i>76</i>	<i>77</i>	<i>78</i>	<i>79</i>	<i>80</i>
Nb d'inscrits/ semaine (casier restitué/ suspendu)	1 (0,0)	0 (0,0)	2 (0,1)	0 (0,0)	0 (0,0)	1 (1,0)	0 (0,0)	1 (1,1)	1 (1,0)	0 (0,0)
<i>N° semaine</i>	<i>81</i>	<i>82</i>	<i>83</i>	<i>84</i>	<i>85</i>	<i>86</i>	<i>87</i>			
Nb d'inscrits/ semaine (casier restitué/ suspendu)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	1 (0,5)	1 (2,0)			

¹ Nombre de personnes ayant rendu leur casier au cours de la semaine : chiffres indiqués entre parenthèses.

La bagagerie ne s'est pas refermée sur ses premiers adhérents-usagers, un mouvement s'est instauré qui laisse place au renouvellement des usagers et des adhérents actifs dans la vie de l'association (responsabilités, permanences, bénévolat, participation aux activités annexes).

L'indisponibilité des usagers

L'accès au service offert est dépendant de la possibilité des usagers-adhérents de se rendre au

local de la bagagerie. Les calculs statistiques présentés dans la suite du texte décomptent les jours où l'utilisateur se trouve dans l'incapacité physique d'accéder au lieu. Ce décompte fait, il reste un nombre de jours où l'utilisateur était dans la possibilité de venir à la bagagerie. Dans la suite du texte, ce compte est nommé « nombre de jours possibles ».

Dans la mesure où l'équipe de bénévoles en a connaissance, les jours où les usagers ne sont pas dans la possibilité physique de venir à la bagagerie sont enregistrés en vue de les décompter des statistiques de fréquentation. Jusqu'à présent, trois raisons ont été retenues : la prise en charge hospitalière, le déplacement hors de Paris ou la rétention juridique. Le « nombre de jours possibles » d'accès à la bagagerie décompte ces périodes.

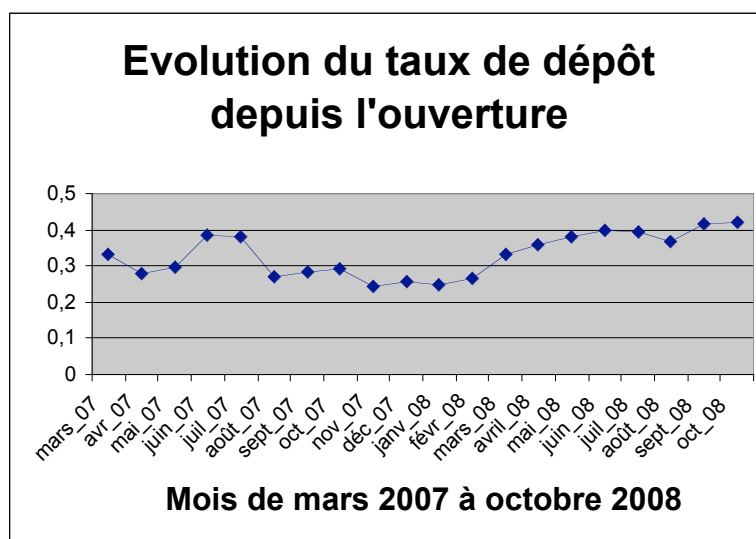
La prise en charge médicale est la raison la plus fréquente d'indisponibilité. Depuis l'ouverture, 10 usager/es ont été hospitalisé/es, une femme a commencé une cure de désintoxication et une autre a accouché. Certains ont été plusieurs fois pris en charge et, dans l'ensemble, les séjours sont de longue durée.

L'autre raison d'indisponibilité physique tient aux séjours en province ou à l'étranger qui sont mal documentés, et enfin aux rétentions juridiques, plus rares et pas toujours connues.

2 – Evolution des taux de dépôts de bagages depuis l'ouverture

En raison du changement dans l'enregistrement statistique, seule l'évolution des dépôts de bagages peut faire l'objet d'un suivi depuis l'ouverture de la bagagerie, la fréquentation du lieu sans usage du casier n'étant enregistrée qu'à partir d'octobre 2007.

Le suivi mensuel, des taux moyens de dépôt de bagage fournit une image synthétique de l'évolution de l'usage des casiers.



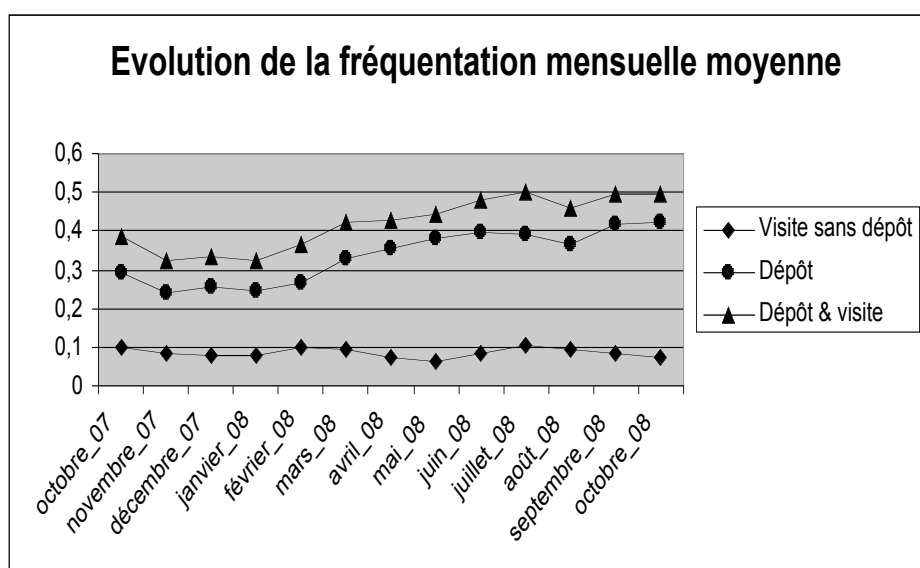
Après les fluctuations de la période de démarrage, le taux de dépôt de bagages se stabilise à un niveau relativement bas jusqu'en mars 2008. A cette date ce taux s'améliore au sens où l'usage fréquent de la bagagerie souhaité lors de la fondation du service s'accroît. Il passe alors la barre des 30 %. Après une légère baisse estivale, ce taux augmente encore à la rentrée 2008, dépassant alors les 40 % de jours d'usage des casiers rapportés au nombre de jours possibles d'accès à la bagagerie.

3 – Evolution de la fréquentation du lieu depuis le 1^{er} octobre 2007

Le 1^{er} octobre 2007 est la date du changement d'enregistrement statistique. Celui-ci prend désormais en compte toutes les visites, qu'elles soient avec ou sans dépôts de bagages, ce qui permet de mieux apprécier la fréquentation réelle de la bagagerie. Il est intéressant d'examiner l'évolution, sur un an, de la structure des taux de visite à la bagagerie avec ou sans dépôt.

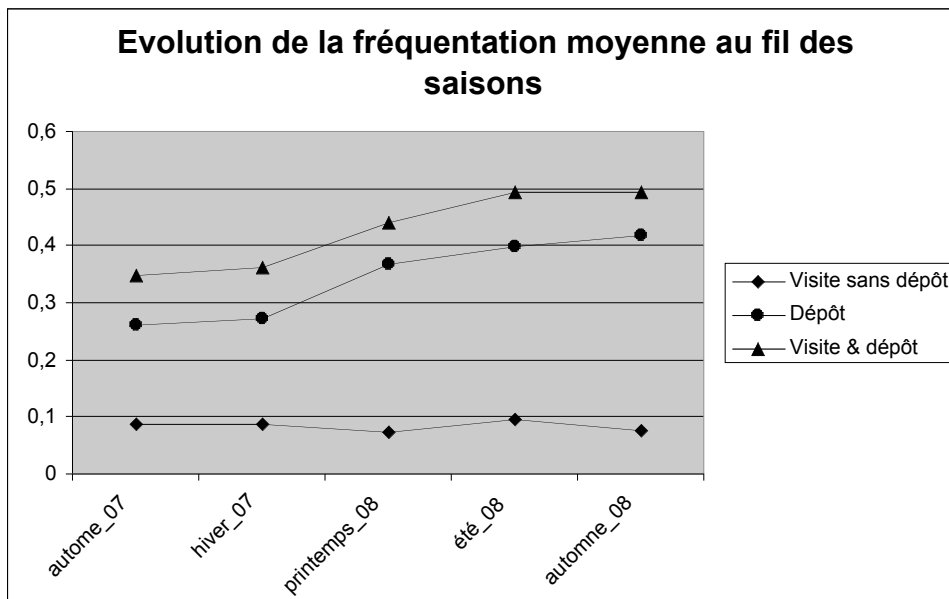
Evolution de la fréquentation au fil des mois et des saisons

Le graphique suivant permet de visualiser simultanément l'évolution au fil des mois de la fréquentation mensuelle moyenne de visites sans dépôt, de visites avec dépôt et de visites avec ou sans dépôt de bagages.

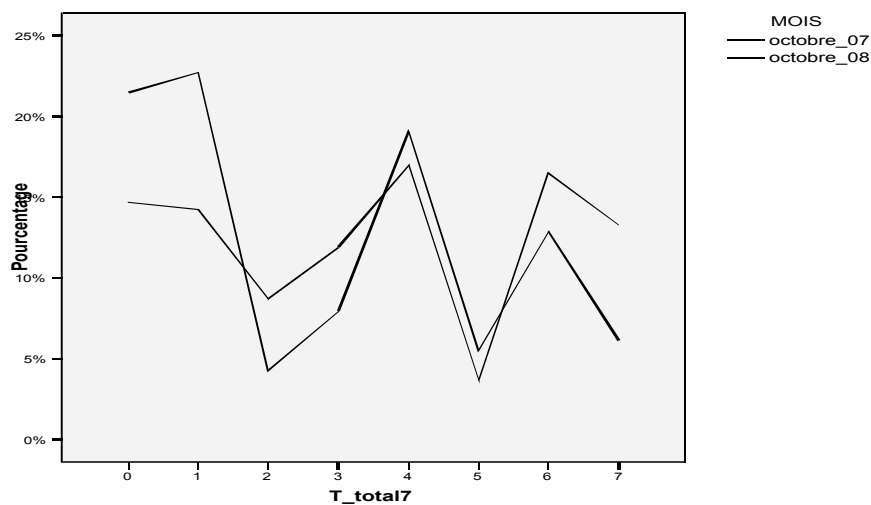


Sur les 13 mois considérés, on note une montée en puissance des taux moyens de dépôt et de visites avec dépôt rapportés au nombre de jours possibles. Ces derniers mois, la fréquentation globale du lieu avoisine les 50 % par rapport à l'ensemble des jours possibles pour l'ensemble des usagers soit en moyenne, par usager, une permanence sur deux.

En revanche, le taux de visite sans usage du casier s'avère relativement stable sur la période considérée.



Cette évolution n'est pas un effet saisonnier, par rapport à l'automne 2007, à l'automne 2008, la moyenne des visites avec ou sans dépôt sont également nettement plus importantes.



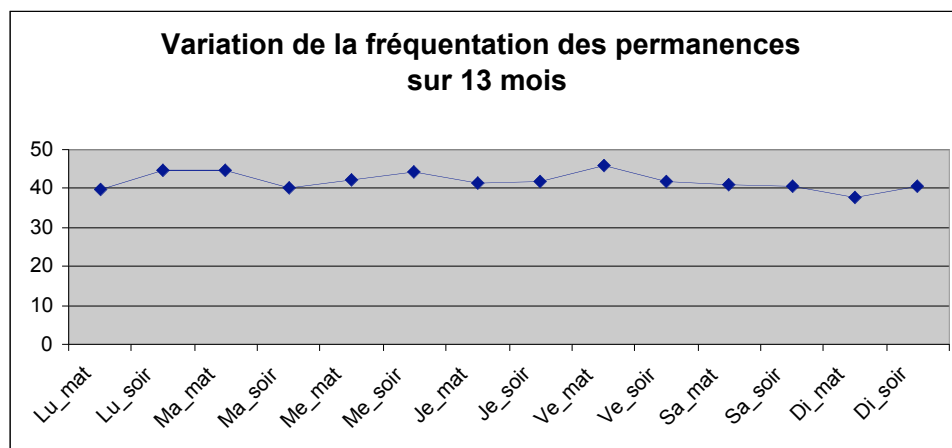
Commentaire : Les valeurs les plus fortes correspondent à un usage quasi quotidien, les valeurs les plus faibles renvoient à un usage beaucoup plus aléatoire du service.

Un autre graphique permet de visualiser la structure des taux de la fréquentation totale (dépôts et visites) – fréquentation, comme on l'a vu, principalement liée à l'activité de dépôt. Comparée à la structure de la fréquentation enregistrée en octobre 2007, celle d'octobre 2008 se distingue fortement sur les extrêmes : avec ou sans dépôt les visites quasi-quotidiennes se sont renforcées tandis que les rares (moins d'une fois par semaine) ont nettement diminué. Les variations intermédiaires sont difficiles à interpréter.

Les variations individuelles du taux d'usage de la fonction « dépôt » sur les 13 mois vont nous permettre de mieux comprendre les raisons des changements observés.

La fréquentation des permanences selon les jours de la semaine et les horaires

Comme on l'avait déjà constaté dans un précédent rapport et comme le confirme le graphique ci-dessous, les variations de fréquentation des permanences selon les horaires et les jours de la semaine sont faibles.



Etant donné l'épaisseur temporelle de l'observation, il est désormais possible de conclure à une fréquentation indépendante des jours et des tranches horaires offertes. Ce recours relativement stable aux services de la bagagerie met en évidence l'importance de l'accès biquotidien au lieu et l'adéquation des horaires proposés.

4 – Variations individuelles du taux d'usage depuis le 1^{er} octobre 2007

Le tableau suivant fournit une vision synthétique de l'usage individuel de la bagagerie sur 13 mois. Les usagers y sont classés selon la fréquence de leurs visite avec ou sans dépôt pendant la période considérée. Les valeurs les plus fortes correspondent à un usage quasi quotidien, les valeurs les plus faibles renvoient à un usage beaucoup plus aléatoire du service.

NOM USAGER	Dépôt & visite	Dépôt	Visite	NB Semaine	Casiers	
Toutes les permanences ou presque					rendu	suspendu
J-F M	13,3	12,7	0,7	43		
L.B.	13,0	12,1	0,9	20		
P.B.	12,6	12,0	0,6	38		CS
J.R.	11,5	10,1	1,5	51		
N.A.	11,4	10,8	0,5	57		
J.E.	10,8	10,7	0,2	46		
V.K.B.	10,5	8,1	2,4	57		
J.L.	10,2	7,4	2,8	5		
M.M.	10	7,9	2,1	19		
B.M.	9,7	8,4	1,3	10		
L.J.H.	9,7	7,2	2,5	19		
S.B.	9,6	9,2	0,5	33		
D.S.	9,5	9,1	0,4	14		
J.B.	9,5	5,6	3,9	57		
P.P.	9,4	6,7	2,7	35		
S.G.	9,2	9,0	0,2	50		
T.L.	9,2	9,0	0,2	5		CR
R.L.	9,0	8,5	0,5	57		
B.R.	9,0	5,5	3,5	2		
G.T.	8,1	6,6	1,5	15		

F.T.	8,0	7,0	1,1	57	CR	
C.S.	8,0	5,1	2,9	22		
Une permanence sur deux ou moins						
F.L.	7,4	4,9	2,5	33		
D.S.	7,3	7,1	0,2	18		CS
F.V.	7,1	6,1	1,0	30		
F.M.	6,9	6,6	0,9	57		
M.M.	6,9	2,8	4,1	51		
P.D.	6,8	2,4	4,5	57		
F.R.	6,8	4,3	2,5	51		
J.L.	6,7	4,8	2,0	57		
H.D.	6,7	6,4	0,3	47		CS
L.M.	6,7	4,7	2,0	32		
R.F.	6,3	3,2	3,1	45	CR	
L.B.	6,0	4,6	1,4	40	CR	
M-F. T.-B.	5,4	5,2	0,2	33		
F.I.A.	5,3	4,6	0,7	19		
D.G.	5,3	2,6	2,7	46	CR	
P.M.	5,2	4,6	0,6	57		
S.D.	5,1	4,7	0,4	57		
P.D.	5,1	5,0	0,1	13	CR	
D.V.	5,0	3,9	1,1	35		
V.D.	4,8	3,2	1,6	9		
P.N.	4,7	2,8	2,0	57		
B.C.	4,6	0,6	3,9	14	CR	
Quatre permanences par semaine ou moins						
C.S.	4,4	3,9	0,5	40		
B.D.	4,4	3,8	0,7	33		CS
B.D.	4,3	1,1	3,2	37	CR	
T.J.	4,0	3,4	0,6	29	CR	
G.V.	4,0	3,7	0,3	30	CR	
M.I.	3,9	3,0	0,9	57		
L.G.	3,9	3,7	0,2	18	CR	
J.-M.D.	3,3	2,8	0,5	19	CR	
S.T.	3,3	3,2	0,1	20	CR	
A.J.	3,1	2,1	1,0	12		
M.B.	2,9	2,8	0,1	17		
L.J.	2,6	1,8	0,8	24	CR	
C.G.	2,5	2,1	0,4	57		
D.M.	2,4	2,0	0,5	22		CS
C.C.	2,2	2,2	0,0	57		
L.G.	2,2	1,9	0,3	52		
B.D.	1,9	1,9	0,0	16		CS
A.K.	1,9	1,1	0,7	14	CR	
J.D.C.	1,8	1,7	0,1	57		CS
X.L.	1,8	1,4	0,4	16	CR	
J.V.	1,6	1,1	0,5	54		
Une permanence par semaine ou moins						
E.R.	1,4	1,1	0,4	19		CS
J.-Y.H.	1,4	1,3	0,0	28		CS
R.B.	1,1	0,8	0,3	24	CR	
D.A.	1	0,8	0,2	19	CR	
D.B.	1	0	1	1		
E.B.	1	1	0	1	CR	
I.N'D.	1	0,7	0,3	18		CS
K.G.	0,8	0,8	0,0	38		CS
C.B.	0,4	0,4	0	9		
A.D.	0,4	0,4	0	16		CS
C.S.	0,4	0,3	0,1	48	CR	
D.M.	0,4	0,1	0,3	15		CS
J.L.	0,3	0,3	0	12		CS
K.M.	0,3	0,3	0	12		CS
D.G.	0,1	0,1	0	7	CR	
T.S.	0,1	0,1	0	24	CR	
J.-M. G.	0	0	0	6		CS
N.T.	0	0	0	3		CS
S.B.	0	0	0	12		CS
Total	5,7	4,6	1,2	2563		

Le même calcul fait sur le dernier mois d'activité donne une idée plus actuelle de l'activité de la bagagerie. Il fait apparaître des taux de fréquentation individuelle bien plus élevés.

5 – L'activité récente : octobre 2008

Au cours des cinq dernières semaines qui grosso modo correspond au mois d'octobre, en moyenne les adhérents-usagers sont venus à une permanence sur deux décompte fait des inscriptions échelonnées dans le temps et des indisponibilités, sachant comme on l'a vu que la visite sans dépôt existe mais reste relativement marginale par rapport à la visite avec dépôt.

Si globalement, la fréquentation de la bagagerie s'intensifie au cours de deux dernières semaines, c'est en raison d'un important mouvement de sortie volontaire et d'une décision récente du CA de suspendre l'attribution de 5 casiers qui, au cours des dernières semaines, avaient été sous-utilisés.

Semaine	Moyenne
83	6,72
84	6,72
85	6,72
86	7,18
87	7,11
Octobre 2008	6,89

Mais cette moyenne recouvre des disparités importantes de fréquentation¹. Comparé à l'activité calculée sur 13 mois, l'usage individuel de la bagagerie au cours des 5 dernières semaines se caractérise par une assiduité beaucoup plus importante.

NOM USAGER	Dépôt & visite	Dépôt	Visite	Nb semaines	Casier	
Toutes les permanences ou presque					restitué	suspendu
J.E.	14	14	0	5		
S.G.	14	14	0	2		
J.-F.M.	13,8	13,8	0	5		
J.R.	13,4	12,6	0,8	5		
L.B.	13,4	11,4	2	5		
V.K.B.	13,4	9	4,4	5		
J.L.	13	11,4	1,6	5		
R.L.	13	13	0	5		
F.L.	11,6	8,2	3,4	5		
P.P.	11,6	9,2	2,4	5		
F.M.	10,6	9,8	0,8	5		
N.A.	10,2	9,8	0,4	5		
F.V.	10	8	2	5		
F.R.	10	7,2	2,8	5		
G.T.	10	8,4	1,6	5		
D.S.	9,6	9,6	0	5		
B.R.	9	5,5	3,5	2		
J.B.	8,2	7,4	0,8	5		
B.M.	7,8	6,8	1	5		
P.D.	7,8	4,4	3,4	5		
S.D.	7,6	7	0,6	5		
Une permanence sur 2 ou presque						
P.N.	7,2	4	3,2	5		
C.S.	7	6,2	0,8	5		
L.J.H.	7	6,2	0,8	5		
M.M.	6,4	5,2	1,2	5		
C.C.	6	6	0	5		
F.T.	5,6	5,6	0	5	CR	
L.M.	5,4	3,6	1,8	5		
C.S.	5	4	1	5		

¹ Commentaire pour la lecture du tableau: de 64,1% à 100% usage quasi quotidien (5 fois ou plus), de 21,1% à 64% usage 2 à 4 jours par semaine, de 14,1% à 21% usage aux alentours d'un jour par semaine, de 0% à 14% usage plus rare.

V.D.	5	3,2	1,8	5	
4 permanences par semaine ou moins					
P.M.	4,4	4,4	0	5	
A.J.	4	2,6	1,4	5	
F.I.A.	3,8	3,8	0	5	
M.M.	3,4	1	2,4	5	
M.I.	3,4	2,8	0,6	5	
L.G.	3,2	2,6	0,6	5	
C.G.	2,2	2,2	0	5	
C.B.	2	2	0	2	
Une permanence par semaine ou moins					
J.-Y.H.	1,2	1	0,2	5	CS
D.B.	1	0	1	1	
J.V.	0,6	0,6	0	5	
D.V.	0,5	0,5	0	2	
J.D.C.	0,2	0,2	0	5	CS
L.J.	0,2	0,2	0	5	CR
A.D.	0	0	0	4	CS
B.D.	0	0	0	4	CS
G.V.	0	0	0	3	CR
T.J.	0	0	0	3	CR
Moyenne ensemble	6,9	5,9	1,0	218	

Parmi les usagers, au cours des 5 dernières semaines, 44 % viennent à presque toutes les permanences (contre 29 % sur l'ensemble des 13 mois d'observation statistique), 21 % se présentent à une permanence sur deux (contre 30 % sur 13 mois), 15 % à au plus 4 permanences dans la semaine (contre 20 % sur les 13 mois) et 21 % à une permanence par semaine ou moins (contre 22 % sur les 13 mois). C'est parmi ces derniers que l'on constate le plus de sorties par le haut (solution d'hébergement pérenne, avec ou sans réinsertion professionnelle) ou sur décision du CA en raison d'une sous-utilisation constatée sur plusieurs semaines.

En conclusion, grâce à une dynamique forte d'entrées et de sorties, sur la période la fréquentation quasi quotidienne du lieu a beaucoup augmenté.

Au cours du dernier mois et parmi ceux qui ont conservé un casier :

- 21 usagers fréquentent la bagagerie à toutes les permanences/jours ou presque (à savoir 8 fois ou plus dans la semaine)
- 9 d'entre eux viennent à une permanence sur deux ou moins (soit 5 à 7 fois par semaine)
- 7 ont un usage peu fréquent (entre 2 et 4 visite avec ou sans dépôt par semaine)
- 3 rarement (moins d'une permanence par semaine)

6 – Le sex-ratio

Depuis l'ouverture, 17 femmes ont été inscrites soit un sex-ratio de 19 %.

En 2001, dans une étude déjà ancienne auprès des usagers de services d'aide aux sans domicile, l'Insee (2002²) estimait à 3 % le nombre de femmes qui avaient dû séjourner plus d'un an dans la rue ou un abri. De récents indicateurs de suivi de la population sans domicile indiquent une tendance à l'augmentation du nombre de femmes à la rue, mais la différence observée entre l'estimation de l'INSEE et le taux de femmes inscrites à la bagagerie est telle qu'il est difficile de croire que cette évolution peut à elle seule expliquer la surreprésentation des femmes à la bagagerie. Elle s'explique peut-être par le fait que les femmes sont plus en contact avec les associations spécialisées du quartier partenaires de Mains Libres et chargées

² Brousse C., de la Rochère B., Massé E., Hébergement et distribution de repas chauds. Qui sont les sans-domicile usagers de ces services ? Insee Première, 2002 : 4 p.

d'orienter les personnes qu'elles suivent vers la bagagerie. Mais quel que soit le bémol que nous pouvons apporter, il n'en reste pas moins vrai que l'association Mains Libres touche la minorité la plus défavorisée des femmes en grande difficulté, celles que les institutions d'hébergement ont laissées sur le carreau malgré une politique de prise en charge des femmes de fait préférentielle.

A notre surprise, cette différence sexuée se retrouve dans les statistiques d'usage du service de la bagagerie (13 mois).

SEXE	Nb de visite par semaine	Nb de dépôt par semaine	Nb visite & dépôt par semaine
Homme	1,22	5,03	6,25
Femme	,81	2,50	3,31

Un constat : la fréquentation hebdomadaire moyenne des femmes est bien moindre surtout en ce qui concerne les visites avec dépôt (2,5 visites par semaine contre en moyenne 5 pour les hommes).

Ce premier regard sur les taux de fréquentation individuelle des femmes comparée à celle des hommes met en évidence un usage relativement nettement moins actif du service de la part de celles-ci. Il faudrait compléter ces statistiques d'usage par d'autres comme par exemple, la durée de leur inscription à la bagagerie et leur mode de sortie et leur participation à la vie de l'association.

Par rapport aux hommes adhérents-usagers, les femmes bénéficiant d'un casier ont un comportement très spécifique qu'il serait utile d'analyser et de comprendre.

7 – L'usage des ordinateurs

Pour la période étudiée, sans avoir établi de données statistiques, nous avons constaté une utilisation identique à celle présentée dans le rapport précédent. Depuis début Janvier, un ordinateur a été réservé à l'usage exclusif du travail administratif de l'association. Des cours d'initiation à l'utilisation des ordinateurs et d'Internet ont été relancés au Centre social de La Clairière. Les nouveaux usagers sont incités à se créer une adresse e-mail afin de pouvoir mieux participer à la vie sociale en général et à celle de l'association, en particulier par le biais du groupe de discussion de la bagagerie.

Conclusion

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.

La réduction du rôle de la bagagerie aux seules statistiques de dépôt des bagages, ne rend cependant pas compte de l'ensemble ni de l'importance de son activité. 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. Les prises en charge médicales sont nombreuses et l'intérêt actif qui s'exprime lors des

hospitalisations est un exemple marquant de cette solidarité. Les permanences de la bagagerie offrent aussi la possibilité, comme les assemblées générales, les réunions plénières, les conseils d'administration et les groupes de discussion sur Internet, d'échanger des nouvelles, de commenter le fonctionnement de l'association, le déroulement de la dernière réunion, 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 informel débouche, au cours des réunions, sur des votes qui orientent de façon effective 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.

Rapport rédigé par Bernard Dubois (Vice-Président chargé du suivi administratif) et Marie-Ange Schiltz (secrétaire)

VI – L'origine du recrutement des usagers

(Mars 2007 – Novembre 2008)

Selon la convention d'objectifs signée le 12 février 2007 entre la ville de Paris et l'association « Mains Libres », *« seules les personnes faisant l'objet d'un suivi social par les structures 'l'Agora – Emmaüs', 'Aux Captifs La Libération' et 'La Clairière' pourront bénéficier des services de la bagagerie »*. Il est apparu en effet indispensable que les personnes disposant d'un casier bénéficient également d'un accompagnement social et que la bagagerie puisse ainsi être un outil au service de l'insertion. De plus, pour des raisons de sécurité liées au caractère très sensible du site (la bagagerie est implantée au-dessus du centre commercial du Forum des Halles, en plein cœur de Paris), il paraissait indispensable que les personnes laissant leurs bagages soient connues des associations spécialisées locales.

Par ailleurs, les conventions signées avec chacune de ces associations précisent un critère de proximité selon lequel : *« la personne doit dormir de façon régulière dans le quartier des Halles, défini comme une zone couvrant un rayon d'environ 500 m. autour du Forum (1^{er}, 2nd, 3^{ème} et 4^{ème} arrondissements) »*. La bagagerie est en effet conçue comme un équipement de proximité permettant aux personnes de se débarrasser matin et soir de leurs bagages afin de retrouver leur mobilité : si les personnes venaient de trop loin, cette fonction ne serait pas remplie et la bagagerie servirait seulement de lieu de stockage. De plus, si les personnes, venant de trop loin, ne venaient que rarement, les bénévoles, qui font l'effort de se lever tôt le matin et de se coucher tard le soir, risqueraient d'être découragés par la faible fréquentation et tout le dispositif s'effondrerait. Enfin, le travail de lien social et d'inclusion dans le quartier se ferait beaucoup plus difficilement.

Dans le cadre de l'évaluation, il est important d'examiner dans quelle mesure ces obligations contractuelles, qui sont aussi des orientations stratégiques, ont été respectées.

Rappelons la procédure d'acceptation d'un nouvel adhérent-usager. Les associations référentes adressent par mail à tous les membres du conseil d'administration de Mains Libres la candidature argumentée d'un SDF qui est connu et suivi par leurs services. Trois critères sont pris en compte : la personne doit vivre habituellement dans le quartier ; elle doit avoir besoin de la bagagerie et être en mesure d'en tirer parti ; elle doit être à même d'accepter le règlement intérieur et de le respecter. Le Conseil d'administration, composé de 6 SDF, de 6 ADF, de 4 associations partenaires et de 2 anciens usagers, discute des candidatures soit lors d'une réunion présentielle, soit, entre les réunions, sur un groupe de discussion Internet dédié à cet usage. La règle est de donner une réponse en moins de huit jours.

Le candidat est accepté lorsqu'une majorité de membres du CA s'est déclarée en sa faveur. C'est principalement sur le critère de la proximité de lieu de vie que le CA a été amené à écarter plusieurs candidatures adressées par l'Agora - Emmaüs qui, contrairement au centre Emmaüs Montesquieu, accueille des personnes venant de tout Paris, et à éconduire des demandes émanant de centres d'accueil qui avaient entendu parler de la bagagerie bien qu'ils ne soient pas implantés dans le centre de Paris. De même, ont été écartées quelques candidatures de "routards", qui ne peuvent s'inscrire ni dans le critère de proximité ni dans celui d'un besoin-usage régulier.

La convention avec « La Clairière » n'ayant jamais été vraiment activée dans la mesure où les publics auxquels elle s'adresse ne correspondent pas à des usagers potentiels de la bagagerie, reste à examiner l'activité avec les deux autres associations partenaires.

Sur la période considérée, ont été acceptés par le CA :

- 62 usagers qui ont été ou sont suivis par « Aux Captifs La Libération », dont 33 ont été ou sont suivis et domiciliés par cette association, et 29 sont suivis mais non domiciliés (ils avaient déjà une domiciliation ailleurs et il ne paraissait pas utile d'en changer).
- 26 ont été ou sont suivis par le service de la maraude d'Emmaüs (maintenant basé au centre Montesquieu)
- 2 ont été ou sont suivis par les deux associations à la fois.

Une synergie efficace s'est mise en place entre « Mains Libres », les maraudeurs du centre Emmaüs Montesquieu et « Aux Captifs La Libération ». Cette coopération qui commence dès le recrutement et se poursuit dans le suivi et le devenir des adhérents-usagers, s'effectue à la satisfaction de toutes les parties et au bénéfice des SDF, comme le montre la partie du rapport consacrée à l'impact social de la bagagerie.

VII – Tenue des permanences par les bénévoles ADF et SDF

(Janvier 2008 – Novembre 2008)

Les statistiques sur les bénévoles ne sont disponibles qu'à partir du 1^{er} janvier 2008 soit sur 10 mois. Sur cette période (35 semaines), il y a eu 490 permanences à assurer.

L'accès des usagers à la bagagerie est encadré par des bénévoles qui se répartissent en trois catégories : les SDF usagers, les anciens usagers et les ADF.

Dans la dernière semaine d'octobre 2008, on compte 64 bénévoles. Les volontaires sont classés selon leur statut par rapport au logement et leur implication dans la prise en charge des permanences : les SDF usagers bénévoles réguliers (n=26), les anciens usagers bénévoles réguliers (n=1) et les ADF bénévoles réguliers (n=25), les SDF usagers bénévoles supplétifs (n=1), les ADF bénévoles supplétifs (n=11).

Selon le règlement intérieur, « *l'accueil est assuré par 3 bénévoles par permanence et l'ouverture ne se fait que s'il y a au moins 2 bénévoles présents* ». Il est dénombré 1 343 présences de bénévoles au cours des 490 permanences comptées sur la période étudiée, soit en moyenne 2,7 bénévoles par permanence.

En cas d'absence inopinée d'un ou plusieurs bénévoles, le/la responsable de la permanence peut faire appel à un usager présent qui a un statut de SDF bénévole pour compléter l'équipe et avoir la possibilité de tenir la permanence. C'est probablement pour cela qu'un usager parmi les plus actifs et les plus présents a fait 4, 5 voire 7 permanences au cours d'une même semaine et que les autres bénévoles qui ont assuré 3 permanences au cours d'une même semaine sont presque tous SDF très impliqués dans la vie de l'association (tous, sauf un, ont au cours de la période, trouvé un logement).

Les groupes SDF et ADF se distinguent quant au nombre hebdomadaire de permanences assumées. L'écrasante majorité (91 %) des ADF volontaires réguliers assure une seule permanence par semaine. Ce taux est de 58 % parmi les SDF volontaires réguliers. Une forte minorité d'entre eux assume deux permanences dans la même semaine (32 %), voire plus (10 %).

Catégorie des bénévoles	1	2	3	4	5	7	Nb de présence	
1 SDF régulier	273	150	39	5	2	1	727	54 %
2 Ancien usager régulier	6	0	0	0	0	0	6	0,5 %
3 ADF régulier	427	41	2	0	0	0	515	38 %
4 SDF supplétif	3	1	0	0	0	0	5	0,5 %
6 ADF supplétif	86	2	0	0	0	0	90	7 %
Total	795	388	123	20	10	7	1343	

Au final, bien que le groupe ADF (réguliers et supplétifs) soit bien plus important que celui des SDF, l'intervention comparée de ces deux catégories de bénévoles se renverse. Sur les 1343 présences de bénévoles comptabilisées sur la période, 54 % sont le fait des SDF

réguliers (n=727) et 0,5 % de SDF supplétifs (n=5) contre 38 % le fait d'ADF réguliers (n=515) et 7 % d'ADF supplétifs (n=90). Avec 6 présences décomptées (0,5 %), les anciens usagers prennent une part minime dans le fonctionnement des permanences.

Qualité	Prénom	Nombre de permanences depuis le 1 ^{er} janvier 2008						Nb de semaines possibles
		1	2	3	4	5	7	
SDF	Jean	0	14	13	5	2	1	35
SDF	Shopon	0	35	0	0	0	0	35
SDF	Frédéric	31	2	1	0	0	0	34
SDF	Drahamani	19	12	1	0	0	0	32
SDF	Philippe M	23	8	0	0	0	0	31
ADF	Bernard B	30	0	0	0	0	0	30
SDF	Jean-François	24	6	0	0	0	0	30
SDF	Laurent	12	3	15	0	0	0	30
ADF	Elisabeth	18	11	0	0	0	0	29
SDF	Khoa	3	23	3	0	0	0	29
ADF	René	26	3	0	0	0	0	29
SDF	Philippe D	26	2	0	0	0	0	28
SDF	Bernard D	12	13	2	0	0	0	27
ADF	Jacques	26	0	0	0	0	0	26
ADF	Patrick	26	0	0	0	0	0	26
ADF	Anne S	22	3	0	0	0	0	25
ADF	Chantal	25	0	0	0	0	0	25
ADF	Bernadette	24	0	0	0	0	0	24
ADF*	Jeanine	24	0	0	0	0	0	24
ADF	Anne-Sylvie	22	1	0	0	0	0	23
ADF	Françoise	2	19	2	0	0	0	23
ADF	Joëlle	23	0	0	0	0	0	23
SDF	Fulgence	19	2	0	0	0	0	21
SDF	Richard	19	2	0	0	0	0	21
ADF	Frédérique	20	0	0	0	0	0	20
ADF	Hugues	20	0	0	0	0	0	20
SDF	Dusan	16	3	0	0	0	0	19
SDF	Fabrice T	6	11	2	0	0	0	19
ADF	Régine	19	0	0	0	0	0	19
ADF	Anne I	18	0	0	0	0	0	18
ADF	Jeanne	18	0	0	0	0	0	18
A.U.	Raymond	16	1	0	0	0	0	17
ADF	Gilles	16	0	0	0	0	0	16
SDF	Janos	16	0	0	0	0	0	16
ADF	Michel T	14	1	0	0	0	0	15
ADF*	Benoît	14	0	0	0	0	0	14
ADF	Michel M	14	0	0	0	0	0	14
ADF	Christophe	13	0	0	0	0	0	13
SDF	Pierre B	2	9	2	0	0	0	13
ADF	Alain	11	0	0	0	0	0	11
ADF	Emmanuel	10	1	0	0	0	0	11
SDF	Gwendolina	8	1	0	0	0	0	9
ADF	Fabrice G	6	2	0	0	0	0	8
SDF	Mohamed	5	3	0	0	0	0	8
SDF	Mounir	8	0	0	0	0	0	8
SDF	David	7	0	0	0	0	0	7
ADF*	Yolaine	6	1	0	0	0	0	7
SDF	Jérôme	6	0	0	0	0	0	6
ADF	Laura	6	0	0	0	0	0	6
ADF*	Marie-Ange	6	0	0	0	0	0	6
A.U.	Béatrice	5	0	0	0	0	0	5
SDF	François	5	0	0	0	0	0	5
ADF*	Isabelle	5	0	0	0	0	0	5
ADF*	Michelle	5	0	0	0	0	0	5
ADF*	Jacqueline	4	0	0	0	0	0	4
SDF*	Richez	3	1	0	0	0	0	4
SDF	Sébastien	3	0	0	0	0	0	3
SDF	Luciano	1	1	0	0	0	0	2
ADF	Marcel	2	0	0	0	0	0	2
ADF	Danielle	1	0	0	0	0	0	1
ADF*	Emily	1	0	0	0	0	0	1
SDF	Ludovic	1	0	0	0	0	0	1
ADF*	Pierre T	1	0	0	0	0	0	1
SDF	Redouane	1	0	0	0	0	0	1

NB : le signe * désigne les supplétifs.

Un classement par type de bénévoles confirme la participation très active d'un groupe de SDF adhérents-usagers au fonctionnement le plus crucial de la bagagerie à savoir l'ouverture des permanences.

Sur la page suivante, le planning des permanences tel qu'il se présentait le 20 octobre 2008.

MAINS LIBRES - Equipes des bénévoles

	Responsable		Equipe			
matin	Patrick (ADF)	Anne I (ADF)	Patrick (ADF)	Khoa (SDF)		
soir	Gilles (ADF)	Philippe M (SDF)	Gilles (ADF)	Emily (remplaçante) (ADF)	Gary (AU)	
matin	Bernard B (ADF)	Bernard B (ADF)	Frédéric (SDF)	Emmanuel (ADF)		
soir	Hugues (ADF)	Joëlle (ADF)	Hugues (ADF)	Laurent (AU)	Jeanine (ADF)	Isabelle (remplaçante) (ADF)
matin	Khoa (SDF)	Frédérique (ADF)	Khoa (SDF)	Fulgence (SDF)		
soir	Chantal (ADF)	Bernadette (ADF)	Régine (ADF)	Chantal (ADF)	Michel T (ADF)	
matin	Jeanne (ADF)	Françoise (ADF)	Jeanne (ADF)	Benoît (ADF)	Christophe (ADF)	
soir	Françoise (ADF)	Françoise (ADF)	Anne S (ADF)	Mounir (SDF)		
matin	René (ADF)	René (ADF)	Shopon (SDF)			
soir	Jean (SDF)	Danièle (ADF)	Jean (SDF)	Jean-François (SDF)	Mohamed (SDF)	
matin	Jean (SDF)	Jean (SDF)	Raymond (AU)	Mohamed (SDF)		
soir	Elisabeth (ADF)	Elisabeth (ADF)	Gary (AU)	Michel M (remplacements) (ADF)	Fabrice G (ADF)	
matin	Shopon (SDF)	Shopon (SDF)	Janos (SDF)	Dusan (SDF)		
soir	Richard (AU)	Richard (AU)	Jacques (ADF)	Philippe M (SDF)	Anne-Sylvie (ADF)	

Remplacements :		Richez (SDF)	Marie Ange (ADF)	Pierre (ADF)	Yolaine (ADF)
	Jacqueline (ADF)	Catherine (ADF)	Laura (ADF)	Bernard D (ADF)	Béatrice (AU)

VIII – La participation à la vie de l'association

(2006-2008)

A un degré ou un autre, une majorité d'usagers-adhérents a pris des responsabilités dans la vie de l'association, qu'il s'agisse de la gestion de la bagagerie ou des activités annexes. Presque tous ont donné un coup de main à un moment ou un autre, ou ont pris la parole lors des réunions. Très rares sont ceux qui sont restés complètement en dehors de la vie de l'association.

En plus des responsabilités liées à la vie de l'association (membre du CA, volontaires pour les permanences, responsables de l'hygiène et de la sécurité, du ménage, de l'entretien et des réparations du local, de l'approvisionnement des fournitures, de l'organisation des plannings de permanence, de la collecte des statistiques...), Mains libres organise plusieurs activités extérieures permettant de recueillir des fonds ou des ressources pour le fonctionnement de l'association, avec une large participation des usagers : collecte annuelle de produits alimentaires à la sortie d'une supérette du quartier, tenue d'un stand sur les 2 vide-greniers annuels du Jardin des Halles, organisation d'un concours de pétanque à l'automne dans le Jardin des Halles, tenue du vestiaire et ménage pour le Bal de la Bourse organisé par les conseils de quartier du 2nd arrondissement. Une fois par an a lieu un repas ouvert à tous les adhérents, à la préparation duquel participent également de nombreux usagers.

Mains libres s'associe par ailleurs à la vie du quartier, en co-organisant depuis trois ans avec des associations du quartier la Fête du Jardin extraordinaire qui se tient chaque année au mois de juin dans le Jardin des Halles, ou encore en participant aux CICA de la Mairie du 1^{er}, aux conseils de quartier et également à la concertation sur le projet de rénovation des Halles.

Le calendrier ci-dessous, qui n'est pas exhaustif, donne une idée de l'intensité de la vie de l'association. Toutes les réunions font systématiquement l'objet de comptes rendus consultables en ligne sur le site www.mainslibres.asso.fr.

*

Calendrier des réunions Mains libres

Réunions du groupe de travail qui a monté le projet de bagagerie en 2006 (incluant une dizaine de SDF) : 20 janvier, 17 février, 4 février, 3 mars (visite des bagageries du Refuge et Emmaüs alternatives), 15 mars, 31 mars, 27 avril, 3 mai, 18 mai, 26 mai, 12 juin, 22 juin.

Assemblée constitutive de l'association Mains Libres : 27 juin 2006

Réunions plénières (ouvertes à tous les adhérents : usagers et bénévoles) :

2006 : 23 août, 14 septembre, 26 septembre, 4 octobre, 11 octobre, 6 novembre, 20 novembre, 28 novembre, 4 décembre, 11 décembre, 18 décembre, 26 décembre.

2007 : 10 janvier, 24 janvier, 9 février, 20 février, 22 mars, 3 avril, 26 avril, 14 mai, 31 mai, 27 juin, 30 juin, 19 juillet, 22 août, 4 septembre, 3 octobre, 20 novembre

2008 : 15 janvier, 1^{er} avril, 15 mai, 10 septembre, 28 octobre, 8 novembre, 8 décembre.

Assemblées générales ordinaires ouvertes à tous les adhérents : 9 mars 2007, 8 juin 2007, 14 février 2008, 19 juin 2008.

Assemblées générales extraordinaires (pour modifier les statuts) ouvertes à tous les adhérents : 8 juin 2007, 14 février 2008.

Réunions du Conseil d'administration :

2006 : 14 septembre

2007 : 28 février, 19 mars, 30 mars, 3 mai, 22 mai, 8 juin, 21 juin, 3 juillet, 11 septembre, 9 octobre, 15 novembre, 11 décembre

2008 : 7 janvier, 24 janvier, 28 février, 27 mars, 24 avril, 22 mai, 3 juin, 19 juin, 1^{er} juillet, 24 juillet, 27 août, 10 septembre, 24 septembre, 22 octobre, 26 novembre, 17 décembre

Comités d'évaluation de la bagagerie avec les partenaires associatifs et les élus : 16 mai 2007, 8 octobre 2007, 25 février 2008

*

Événements organisés par Mains libres ou auxquels l'association a participé

2006

- 24 février : Organisation de la soirée théâtre-débat « Rencontre avec la rue » au Centre d'animation des Halles (Paris 1^{er}) pour lancer le projet de bagagerie
- 13 octobre : Organisation de la soirée théâtre-débat « Rencontre avec la rue », Salle Jean Dame (Paris 2^{ème}) pour présenter le projet de bagagerie aux habitants
- 17 octobre : participation à la journée mondiale du refus de la misère, jardins du Trocadéro

2007

- 12 janvier : Galette des rois pour les adhérents, salle de la pointe Saint Eustache
- 25 janvier : Fête pour la signature de la convention avec la Ville sur la mise à disposition du local, salle de la pointe Saint Eustache
- 12 mai : Vide grenier du jardin des Halles (mise en place, sécurité et tenue d'un stand « Mains Libres »)
- 23 mai : Inauguration officielle de « Mains Libres »
- 2 juin : co-organisation de la fête du « Jardin Extraordinaire » (mise en place, sécurité et numéro sur scène)
- 23 septembre : Organisation du premier concours de pétanque dans le jardin des Halles
- 13 octobre : Vide grenier des Halles (mise en place, sécurité et tenue d'un stand « Mains Libres »)
- 17 octobre : Intervention de 45 mm à la journée mondiale du refus de la misère, jardins du Trocadéro
- 24 novembre : repas de fin d'année des adhérents
- 8 décembre : Collecte de produits alimentaires au G20 du quartier

2008

- 17 mai : vide grenier des Halles (mise en place, sécurité et tenue d'un stand « Mains Libres »)

- 31 mai : co-organisation de la fête du Jardin Extraordinaire (mise en place, sécurité, stands d'animations et numéro de théâtre)
- 19 septembre : organisation du second concours de pétanque dans le jardin des Halles
- 4 octobre : vide grenier des Halles (mise en place, sécurité et tenue d'un stand « Mains Libres »)
- Automne : mise en place d'un groupe de théâtre
- 11 octobre : Collecte de produits alimentaires au G20
- 22 novembre : tenue du vestiaire du Bal de la Bourse organisé par les conseils de quartier du 2^{ème} et ménage en fin de soirée

2009

- 16 janvier 2009 : repas de début d'année des adhérents

*

Sur la page suivante, l'organigramme du Conseil d'administration de Mains libres à la fin de l'année 2008.

Liste des responsabilités au 15/12/2008

Conseil d'administration



Françoise ABA (ADF)

Responsable de la validation des candidatures, de la formation et du press-book, responsable de la permanence du jeudi soir



Laurent BOULLEY (SDF)

Vice-président chargé de la sécurité et de l'hygiène, responsable du transfert des affaires abandonnées, permanences



Christophe LOUIS (Asso)

Représentant de l'association « Les Enfants du Canal »



Elisabeth BOURGUINAT (ADF)

Présidente, responsable de la permanence du samedi soir



Rachid CHERFI (Asso)

Représentant des Maraudeurs d'Emmaüs



Béatrice (AU)

Remplacements permanences



Bernard DUBOIS (ADF)

Vice-président chargé du suivi administratif, responsable du suivi des statuts, du fichier des adhérents, des groupes de discussion, des statistiques de fréquentation, de la procédure des bagages abandonnés, des dossiers de subvention, de la gestion du stand équitable, co-organisateur du concours de pétanque, représentant à la Concertation des Halles, remplacements permanences



Philippe DUPAGNE (SDF)

Vice-président chargé de la communication, Directeur de la publication de la gazette « Tous ensemble », responsable du ménage hebdomadaire, co-responsable de la maintenance informatique, représentant aux CICA et conseils de quartier, responsable de la permanence du samedi matin



Gary (AU)

Responsable des vide-greniers, représentant aux conseils de quartier, permanences



Jeanne KALT (ADF)

Co-responsable du tri des bagages abandonnés, responsable de la permanence du jeudi matin



Charles LAVAUD (Asso)

Représentant de l'association « Aux Capitifs, La Libération »



Jean REDEUIL (SDF)

Chargé du suivi de l'atelier informatique, co-responsable du tri des bagages abandonnés, de la gestion des stocks de fournitures, du planning des permanences, représentant aux CICA et conseils de quartier, co-responsable du vestiaire du Bal de la Bourse, responsable de la permanence du vendredi soir



Patrick ROBURIN (ADF)

Trésorier, responsable de la permanence du lundi matin



Frédéric ROSIN (SDF)

Permanences



Marie-Ange SCHILTZ (ADF)

Secrétaire, remplacements permanences



Gérard SEIBEL (Asso)

Représentant de la Soupe St Eustache



Chaudhory SHOPON (SDF)

Permanences



Fabrice (SDF)

Ménage hebdomadaire

IX – Gestion financière

(2007-2008)

1. Taux de couverture des besoins

En 2007 et 2008, le taux de couverture des besoins est supérieur à 100%, ce qui a permis la constitution de réserves pour les exercices suivants ainsi que pour le financement du déménagement et de l'établissement dans de nouveaux locaux prévus en 2010, avec une trésorerie nette de 15 735 € au 31/12/2008.

Il faut noter qu'une fois les investissements nécessaires réalisés en 2007, les revenus résultants de l'activité de l'association en 2008 (participation à divers événements, collectes) couvrent la totalité des besoins de fonctionnement (hors locaux).

2. Contrôle des coûts

Le système de contrôle de gestion mis en place permet la production d'états trimestriels avec affectation des coûts directs et des recettes aux diverses activités (bagagerie, événements, stand équitable).

Les dépenses réelles sont conformes et légèrement inférieures aux prévisions budgétaires (90% des prévisions en 2007 et 96% en 2008 – hors stand équitable).

Si l'activité de stand équitable se développe et continue d'être gérée au sein de la même structure, il est envisagé de mettre en place une comptabilité analytique permettant la répartition des frais généraux.

L'apport essentiel du bénévolat peut être évalué à 45 435 € pour 2008 et n'est pas comptabilisé en contributions volontaires en nature, ce qui explique le niveau faible des coûts de fonctionnement hors local.

3. Équilibre dépenses – recettes

Il résulte des deux points précédents que, grâce à une gestion rigoureuse des coûts et au dynamisme des activités mises en place, l'équilibre dépenses – recettes est favorable et dégage un excédent d'exploitation.

Pour l'activité de stand équitable lancée en 2008, les produits sont légèrement excédentaires par rapport aux dépenses de fonctionnement.

4. Pérennité des ressources

Les produits des activités de l'association dégagent depuis deux ans des recettes couvrant les dépenses de fonctionnement à l'exception des coûts liés au locaux (loyer et charge) pris en charge par la Ville de Paris.

Par ailleurs, les relations durables nouées avec certains des organismes qui nous subventionnent (Phitrust, Mairie du 1^{er}) permettent d'envisager l'avenir et le développement de nos activités avec confiance.

Documents fournis dans les pages suivantes :

- Budget et compte d'exploitation Mains Libres 2008
- Budget et compte d'exploitation Mains Libres 2008 hors Stand Équitable
- Compte d'exploitation Stand Équitable 2008
- Budget et compte d'exploitation Mains Libres 2007

MAINS LIBRES 2008

	Budget 2008		Exercice du 01/01 au 31/12/2008	
	Dépenses	Recettes	Dépenses	Recettes
INVESTISSEMENT				
Travaux	500			
Mobilier	1 500		700	
Mobilier Stand			2 902	
Informatique	500			
Divers	500			
Sous-total investissement	3 000		3 602	
FONCTIONNEMENT				
Loyer	20 250		20 250	
Charges	14 325		14 325	
Communication	1 500		491	
Assurance	450		303	
Produits d'entretien/hygiène	1 000		698	
Fournitures de bureau	1 100		787	
Fournitures de bureau Stand			34	
Frais réception	600		433	
Boissons chaudes	1 100		1 192	
Petit outillage	120		85	
Petit outillage Stand			16	
Entretien et réparations	200		67	
Cotisations	100			
Frais de tenue de compte	130		99	
Autres frais de gestion			78	
Achats pour vides-grenier	100		106	
Achats pour concours de pétanque	100		253	
Achats Bal de la Bourse			260	
Frais théâtre			27	
Achats Stand			6 864	
Frais de personnel Stand			5 157	
Sous-total fonctionnement	41 075		51 524	
SUBVENTIONS				
Député - Théâtre				1 500
Mairie du 1er		2 000		
Phitrust - Mains Libres				2 000
Phitrust - Stand				3 000
Caisse d'Epargne - Stand				2 893
Sous-total Subventions		2 000		9 393
DONS				
Accomplir		500		500
Particuliers				2 050
Don Soupe St Eustache				500
Don Soupe St Eustache en nature				450
A collecter		2 000		
Sous-total Dons		2 500		3 500
CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES				
Mise à disposition gratuite de locaux (Ville de Paris)		34 575		34 575
DIVERS				
Vide-grenier		550		441
Concours de pétanque		450		461
Bal de la Bourse		1 000		1 305
Stand				13 248
Report 2007		3 000		
Collecte G20 en nature				450
Produits financiers				336
Sous-total Divers		5 000		16 242
TOTAL DÉPENSES	44 075		55 126	
TOTAL RECETTES		44 075		63 710
SOLDE		-		8 583

**MAINS LIBRES 2008
HORS STAND**

	Budget 2008		Exercice du 01/01 au 31/12/2008	
	Dépenses	Recettes	Dépenses	Recettes
INVESTISSEMENT				
Travaux	500			
Mobilier	1 500		700	
Informatique	500			
Divers	500			
Sous-total investissement	3 000		700	
FONCTIONNEMENT				
Loyer	20 250		20 250	
Charges	14 325		14 325	
Communication	1 500		491	
Assurance	450		303	
Produits d'entretien/hygiène	1 000		698	
Fournitures de bureau	1 100		787	
Frais réception	600		433	
Boissons chaudes	1 100		1 192	
Petit outillage	120		85	
Entretien et réparations	200		67	
Cotisations	100			
Frais de tenue de compte	130		99	
Autres frais de gestion			78	
Achats pour vides-grenier	100		106	
Achats pour concours de pétanque	100		253	
Achats Bal de la Bourse			260	
Frais théâtre			27	
Sous-total fonctionnement	41 075		39 453	
SUBVENTIONS				
Député - Théâtre				1 500
Mairie du 1er		2 000		
Phitrust - Mains Libres				2 000
Sous-total Subventions		2 000		3 500
DONS				
Accomplir		500		500
Particuliers				2 050
Don Soupe St Eustache				500
Don Soupe St Eustache en nature				450
A collecter		2 000		
Sous-total Dons		2 500		3 500
CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES				
Mise à disposition gratuite de locaux (Ville de Paris)		34 575		34 575
DIVERS				
Vide-grenier		550		441
Concours de pétanque		450		461
Bal de la Bourse		1 000		1 305
Report 2007		3 000		
Collecte G20 en nature				450
Produits financiers				336
Sous-total Divers		5 000		2 993
TOTAL DÉPENSES	44 075		40 154	
TOTAL RECETTES		44 075		44 568
SOLDE		-		4 415
Total Hors local	9 500	9 500	5 579	9 993

STAND 2008	Exercice du 01/01 au 31/12/2008	
	Dépenses	Recettes
INVESTISSEMENT		
Mobilier Stand	2 902	
Sous-total investissement	2 902	
FONCTIONNEMENT		
Fournitures de bureau Stand	34	
Petit outillage Stand	16	
Achats Stand	6 864	
Frais de personnel Stand	5 157	
Sous-total fonctionnement	12 071	
SUBVENTIONS		
Phitrust - Stand		3 000
Caisse d'Epargne - Stand		2 893
Sous-total SUBVENTION		5 893
VENTES		
Recettes Stand		13 248
TOTAL DÉPENSES	14 973	
TOTAL RECETTES		19 141
SOLDE		4 169

MAINS LIBRES 2007

	Budget 2007		Exercice du 01/02 au 31/12/2007	
	Dépenses	Recettes	Dépenses	Recettes
INVESTISSEMENT				
Travaux	8 653		7 911	
Mobilier	5 172		5 598	
Informatique	592		592	
Electroménager	325		323	
Petit outillage	209		209	
Equipement de nettoyage/hygiène	226		223	
Sous-total investissement	15 177		14 856	
FONCTIONNEMENT				
Loyer	16 875		16 875	
Charges	11 938		11 938	
Communication	2 083		450	
Assurance	280		280	
Produits d'entretien/hygiène	1 667		713	
Fournitures de bureau	2 000		525	
Frais réception	1 000		577	
Boissons chaudes			781	
Petit outillage	833		79	
Entretien et réparations			486	
Cotisations			50	
Frais de tenue de compte	125		99	
Autres frais de gestion			50	
Achats pour événements			169	
Sous-total fonctionnement	36 801		33 072	
SUBVENTIONS				
Agir sa vie (investissement)		3 300		3 300
Porticus (investissement)		8 000		8 000
Total (investissement + fonctionnement)		5 000		5 000
Crédit Mutuel (reliquat 2006)		931		931
Mairie du 1er (2007)		592		592
PhiTrust (Investissement)		5 000		3 000
Sous-total subventions		22 823		20 823
CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES				
Mise à disposition gratuite de locaux (Ville de Paris)		28 813		28 813
DONS				
Collectif de commerçants Beaubourg		1 000		1 000
Particuliers		547		2 665
Particuliers pour le stand équitable				1 000
Don La Soupe St Eustache				500
A recevoir		337		
Sous-total dons		1 884		5 165
DIVERS				
Vide-grenier				542
Boules				421
Produits financiers				136
Remboursement assurance				336
Sous-total dons		-		1 436
TOTAL RECETTES		53 520		56 236
TOTAL DEPENSES	51 978		47 928	
SOLDE				8 307

**Nous remercions chaleureusement
tous ceux qui ont soutenu financièrement notre action
et ont ainsi permis à la bagagerie d'exister :**

Mairie de Paris
Fondation Phitrust
Association Porticus France
Fondation Total
Fondation Agir sa vie
Caisse d'Épargne
Mairie du 1^{er}
Députée de Paris Centre (Martine Billard)
Soupe Saint Eustache
Crédit Mutuel
Collectifs des commerçants Beaubourg Les Halles
Association Accomplir



L'équipe des fondateurs



La consultation d'internet



L'accueil des usagers



La salle des casiers



Une Assemblée Générale



Le vide grenier du quartier



La participation aux fêtes de quartier

Un endroit ouvert tous les jours, matin et soir, où les SDF peuvent poser leurs bagages en sécurité pour effectuer leurs démarches, aller travailler, vivre déchargés de leur fardeau et sans être stigmatisés.

Un espace cogéré par ses usagers, où ils peuvent partager des responsabilités et tisser des liens avec les ADF ("avec domicile fixe") du quartier.

Un lieu de rencontre où s'enraciner pour pouvoir construire son projet.