

REUNION 4

Visites des bagageries du Refuge et d'Emmaüs alternatives (03/03/06)

Ont participé à la visite : Michelle Boisson (habitante 10^{ème}, Collectif des Morts de la rue), Elisabeth Bourguinat (Association Accomplir, 1^{er}), Patrick Guimonneau (campeur du quartier des Halles et association Accomplir, 1^{er}), Françoise Le Guennec (Conseil de quartier Rambuteau et collectif « Logement », 3^{ème}), Martine (Auberge de la Grande Ourse, permanences juridiques bénévoles à la Poste du Louvre, 1^{er}), Bruno René-Bazin (centre social La Clairière, 2^{ème}), Clémence Roux de Luze (Collectif « Logement » du 3^{ème}), Thierry Savignan (campeur du quartier des Halles, 1^{er}), Gérard Seibel (président Soupe Saint-Eustache, 1^{er}), Tanagore (collectif « Logement » du 3^{ème}), Hugues Templier (Association Accomplir, 1^{er}), Pierre Tibouville (Conseil de quartier des Halles, 1^{er}), Fati Traoré (collectif Les Morts de la rue et centre social La Clairière, 2^{ème}), Françoise Vauché (Conseil de quartier Réaumur, 3^{ème}), Arnaud Vignon (Commission solidarité des conseils de quartier du 2^{ème}).

Ce compte-rendu a été rédigé par Elisabeth Bourguinat.

1) Visite du Refuge, 37 rue Hoche à Pantin

Nous avons RV à 11h et nous avons été reçus par Jean-Pierre Vignaud, nouveau directeur du Refuge depuis trois mois, jusqu'à 12h30 environ.

Présentation générale

Le Refuge est né du squat du Dragon, opération à laquelle avaient participé le DAL, Agir contre le chômage, l'Abbé Pierre, Monseigneur Gaillot, etc. La Ville de Pantin a mis ce pavillon à disposition depuis 1997. Aujourd'hui, la société Hermès, voisine, veut se développer et la présence du Refuge était jugée gênante, la Ville de Pantin est à la recherche d'un autre local. Le pavillon représente environ 400 m², répartis sur quatre étages.

Le Refuge offre un accueil inconditionnel à tous ceux qui se présentent, sauf les mineurs non accompagnés. Il est ouvert les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 7h à 12h et de 13h à 15h30. Il est financé par la DDASS, le conseil général du 93, le conseil général de Paris, la DASES, la DRAS, la CPAM. La Mairie de Pantin prête le local ainsi et accorde une petite subvention.

Il propose de nombreuses prestations : laverie, salle de repos, boissons chaudes, consigne, possibilité d'utiliser une cuisine, permanences juridiques, service social, infirmerie, bibliothèque, atelier de peinture, sorties culturelles (places de cinéma à 1 euro, entrées à la piscine gratuites...), et effectue des maraudes pour aller à la rencontre des personnes qui ne peuvent se déplacer.

Le Refuge n'est pas agréé pour faire des domiciliations ; en revanche, il signe des attestations de « présence depuis quatre mois », très importantes pour les sans-papiers.

Le Refuge reçoit jusqu'à 200 personnes par jour, qui viennent de partout, des communes voisines mais aussi de Paris et même de Melun Sénart. Beaucoup restent là toute la journée,

même sans faire grand chose. Il y a très peu de femmes. Il n'y a en général pas de violence, entre autres grâce au savoir de Max, « agent de sécurité et de convivialité », qui sait très bien désamorcer les conflits.

La consigne

La consigne se trouve au sous-sol et comprend 100 places : il s'agit d'étagères ouvertes en bois. D'après Jean-Pierre, ces étagères ne sont pas très pratiques ni suffisamment stables : il vaudrait mieux des étagères métalliques fixées au mur.

La consigne est ouverte de 8h30 à 9h15 et de 14h30 à 15h15 (uniquement les 4 jours d'ouverture du centre). Les places sont accordées en fonction des disponibilités. Il n'y a pas de réservation. Texte du contrat qui est proposé :

Consigne du Refuge

Je soussigné(e)...

certifie avoir confié ce jour à l'association « Le Refuge » le matériel suivant (2 sacs au maximum) : ...

Je suis informé(e) que Le Refuge conservera ce matériel trois mois maximum soit jusqu'au : ...

Les prolongations se font au cas par cas pour me donner le temps de trouver une autre solution.

Si pour une raison quelconque je ne peux venir chercher mes bagages à la fin du temps de consigne, je m'engage à prévenir le Refuge par téléphone ou par courrier.

Je prends connaissance qu'à la fin du délai imparti pour la consigne, mes vêtements seront redistribués à des vestiaires (et que ne seront conservés que mes papiers personnels).

J'ai la possibilité de descendre en consigne les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 8h30 à 9h30 et de 14h30 à 15h mais jamais en dehors de ces horaires.

Je m'engage à toujours descendre seul(e) en consigne et à ne pas « héberger » dans ma consigne des affaires d'amis. Si je transgresse cette règle, le contrat sera rompu.

Je suis informé(e) que l'association décharge sa responsabilité en cas de vol ou de détérioration du matériel confié.

Fait à Pantin le ... Signature

Les personnes n'entrent pas elles-mêmes dans la salle de la consigne, ce qui permet de rassurer les usagers sur les risques de vol. Un guichet est placé à l'entrée. Chaque étagère porte un numéro. Le nom des personnes (ou leur pseudonyme ou surnom) est inscrit sur un cahier avec la date et le numéro de l'étagère correspondante. Deux permanents accueillent les personnes et vont chercher leurs sacs. Le nombre des sacs est limité à deux, en revanche rien n'est dit sur leur taille ni leur poids. Il arrive que les sacs soient extrêmement lourds, ce qui rend leur manutention pénible. Les sacs ne sont pas fouillés.

Une petite salle située à proximité permet aux personnes de se changer après avoir récupéré leurs affaires. Certains viennent tous les jours, d'autres plus irrégulièrement.

Quand les sacs ne sont pas récupérés à la fin du délai, ils sont placés dans une salle dite « de rebut », où ils restent encore un mois. A la fin de ce mois, les vêtements sont récupérés pour le vestiaire ; les papiers sont conservés dans les bureaux. Au bout de cette période, un « délai de carence » de six mois est prévu, après lequel les personnes peuvent à nouveau utiliser la consigne. Quand une personne est empêchée de récupérer ses affaires parce qu'elle est hospitalisée, par exemple, le délai est prolongé.

Douches - Sanitaires

Il y a des sanitaires et un lavabo, mais pas de douches, à la fois pour des raisons techniques (problèmes de fuite) et parce que les bains douches sont devenus gratuits sur Paris ; la nécessité s'en fait donc moins sentir. Une seule douche fonctionne en cas d'urgence (personnes recueillies par la maraude, par exemple). Des kits d'hygiène sont distribués et représentent une dépense importante pour le centre (environ 25.000 euros par an).

Laverie

Le linge est placé dans des sacs (environ 5 kg par sac) et lavé par les permanents (environ 20 sacs par jour). Le linge est lavé et séché, puis récupéré au plus tard dans les 48h. Un petit vestiaire est prévu pour dépanner les accueillis pendant que leur linge est lavé. Les machines à laver ont été financées par la RATP.

Lorsqu'ils veulent laver leur linge, les gens doivent se présenter à l'ouverture, les sacs sont pris par ordre d'arrivée. S'ils n'ont pas pu donner leur linge le matin, ils peuvent en revanche obtenir un rendez-vous pour l'après-midi.

Démocratie interne

Le conseil d'administration ne comprend pas d'accueillis. Il existe en revanche un comité d'usagers qui se réunit toutes les semaines et qui travaille actuellement sur un règlement intérieur. Cette participation n'est pas évidente car les gens viennent de façon irrégulière, sauf trois ou quatre.

Quelle est la bonne taille pour un accueil ?

Toute création d'un service nouveau constitue un « appel d'air » et attire beaucoup de monde. La taille de la consigne conditionne le nombre de personnes qui vont venir régulièrement au centre : elle ne peut pas être trop importante, sinon les autres services seront débordés.

Une dimension trop importante risque de poser des problèmes de sécurité et de violence. Une dimension trop restreinte entraînera des frais importants.

Débat sur le fonctionnement

Les jours et les horaires d'ouverture ne correspondent pas à ce que nous souhaiterions faire aux Halles (ouverture le matin et le soir pour permettre d'être débarrassé du sac, de la tente et du duvet pendant la journée). L'horaire de l'après-midi est lié à l'heure de fermeture du centre (15h30).

Quelqu'un suggère que le mieux serait de disposer de consignes dans les espaces de la RATP ou de la SNCF, mais manifestement ce n'est pas à l'ordre du jour.

La sécurité risque de poser un problème aux Halles, quartier jugé sensible. Pour Thierry, il n'est pas envisageable de fouiller les sacs : « C'est toute notre intimité qu'on transporte là-dedans ». Il faudrait envisager un « portique » comme dans les aéroports !

Quels sont les services minimum à associer à une bagagerie ? Pour Jean-Pierre, le plus important est l'accueil et les boissons chaudes. Il faut aussi, au minimum, des toilettes, des lavabos où l'on puisse s'isoler, une pièce pour se changer.

Le budget global du Refuge est de 400.000 euros, pour 11 salariés dont certains bénéficient d'emplois aidés. Pour une bagagerie avec un accueil, qui représenterait deux personnes, il faudrait envisager (à la louche) un budget de fonctionnement de 22.000 euros par an ?

2) Repas ensemble

Nous avons voulu donner une dimension conviviale à cette journée et avons déjeuné ensemble dans un petit restaurant indiqué par Jean-Pierre à proximité du Refuge. Martine, Patrick et Thierry étaient nos invités. Un très agréable moment passé ensemble, qui nous a permis de faire connaissance et de discuter de notre projet de façon informelle.

3) Visite d'*Emmaüs Alternative*, 15 bis rue de Stalingrad à Montreuil

Nous sommes en revanche arrivés assez en retard à Emmaüs Alternatives (15h), et compte tenu des obligations des uns et des autres nous n'avons donc pas pu y rester aussi longtemps (jusqu'à 15h45 environ). Nous avons été reçus par Sylvie de Néril et Stéphane Beltran.

Ce centre était auparavant destiné à l'accueil des jeunes, mais faute de financements suffisants il a été reconverti, en 2001, en accueil tout public. Il est ouvert tous les jours de 9h à 13h et de 14h à 17h sauf le week-end. Il reçoit une cinquantaine de personnes par jour. En période hivernale, il est ouvert le week-end avec une équipe supplémentaire, qui assure simplement l'accueil et non le suivi social. Il n'est pas ouvert la nuit. Sa taille est d'environ 200 m². Le budget annuel de fonctionnement est de 140.000 euros, pour quatre salariés.

Les services proposés comprennent : deux douches, un petit déjeuner et une collation à midi, un médecin le mercredi matin, un écrivain public tous les après-midi, un service social qui recherche des solutions d'hébergement en lien avec le 115 et effectue des médiations avec les institutions (par exemple les assistantes sociales lorsque le dialogue est rompu), la domiciliation (agrément Sécurité sociale, mais pas CAF : pour cela, il faut aller à l'établissement principal, rue des Fédérés, ni l'agrément Préfecture pour les demandeurs de titres de séjour). Le centre a aussi une petite banque alimentaire et un vestiaire, mais simplement pour du dépannage. L'accueil pour le suivi social se fait le matin par ordre d'arrivée, mais les personnes peuvent aussi prendre des rendez-vous pour l'après-midi.

Les personnes accueillies sont à 80 % des sans papiers, pour la plupart des primo-arrivants. Beaucoup se faisaient de grandes illusions sur les possibilités qu'ils trouveraient en France. A l'arrivée, le choc est rude. Les permanents n'hésitent pas à les encourager à « devenir autonomes », ce qui passe par le recours au travail au noir et aux squats. Ils sont inquiets par la circulaire qui vient de sortir (21/02) et autorise désormais les contrôles dans les lieux d'accueil tels que le leur.

La consigne a été créée parce qu'elle correspondait à un vrai besoin. Auparavant, les bagages s'entassaient dans le bureau de Stéphane. Son bureau a d'ailleurs été partagé en deux pour créer la consigne.

L'ouverture de la consigne est faite par une personne qui se trouve en permanence dans la salle d'accueil, pendant que Stéphane et Sylvie reçoivent les gens dans leur bureau.

Les gens prennent eux-mêmes leurs sacs, en présence de cette personne. Il n'existe pas de pièce où se changer : les gens prennent leurs affaires, vont aux douches, puis reviennent à la consigne.

La consigne comprend 28 casiers sous forme d'étagères en bois fixées au mur. Texte du contrat :

Emmaüs alternatives

Nom : ...

N° casier : ...

Nbre de sacs : ...

Référent : ...

Règlement consigne point-jour

Je soussigné(e)... m'engage à respecter les modalités de fonctionnement de la consigne, à savoir :

- tous les bagages déposés doivent être clairement identifiés et fermés
- nombre de bagages : 2 maximum
- délai : 3 mois, renouvelable 1 mois (après entretien avec le référent)
- les bagages non récupérés dans un délai de 2 semaines après la date de fin de consigne, seront donnés en vestiaire
- horaire de dépôt et de récupération des bagages : lundi, mercredi, jeudi, vendredi de 9h30 à 11h et mardi de 14h30 à 16h.
- responsabilité de l'association : l'association se dégage de toute responsabilité en cas de vol ou de perte des bagages déposés.

Fait à Montreuil le... Signature

Lorsque le délai est passé, une lettre est adressée aux personnes (dont beaucoup sont domiciliées sur place). Le contenu des sacs est récupéré pour le vestiaire, sauf les papiers : un service de garde des papiers est organisé séparément : les papiers sont rangés dans un coffre situé dans les bureaux. Un registre permet de noter soigneusement les retraits et dépôts. Environ 17 ou 18 personnes en bénéficient actuellement.

Il n'existe pas de « délai de carence » : les gens peuvent aussitôt signer un nouveau contrat.

Le centre vient de faire l'acquisition d'une machine à laver, dont le fonctionnement n'est pas encore établi : les gens devront probablement laisser leur linge à laver pendant quelques jours.

4) Retour en métro et bilan

Au retour, un certain nombre d'entre nous ont pris le métro ensemble et ont continué à débattre pour essayer de tirer le bilan de cette visite, qui devra bien sûr être rediscuté lors des prochaines réunions.

La question de la taille est très importante : avec 100 casiers, on commence à rendre un vrai service qui peut justifier en lui-même la création d'un équipement ; avec 28 casiers, cela constitue un service d'appoint qui ne peut exister que dans une structure plus large.

Le fait d'associer d'autres services à la bagagerie dépend du contexte. L'établissement prévu dans le 4^{ème} est d'abord un centre d'accueil et d'insertion (avec assistance médicale, bains-

douches, etc...) avant d'être une bagagerie (qui est venue en plus sur l'initiative de Claire et de Thierry). De même, si un accueil est créé dans le 3^{ème} et ne se trouve pas à proximité d'un accueil de jour, il faudra intégrer les services associés.

Aux Halles, la configuration est à définir en relation avec Emmaüs pour combler les manques de l'Agora, qui est à deux pas. Le principal manque est la consigne proprement dite, et ce seul équipement rendrait déjà un grand service sans prestations annexes, si ce n'est, d'une part, un accueil minimum avec des boissons chaudes, qui donnera de la convivialité à cet endroit, permettra des échanges et le rendra plus gérable pour tout le monde ; d'autre part, des sanitaires. Selon Martine, les toilettes constituent l'un des besoins et aussi l'une des sources de dépense les plus importants pour les personnes vivant à la rue. Patrick a souligné que depuis que les sanisettes sont gratuites, beaucoup sont très souvent hors service ; du coup il faut aller dans les cafés et pour cela payer sa consommation.

Le point primordial, dans ces projets de bagagerie, nous semble être le souci de répondre vraiment aux besoins des usagers. L'un de ces besoins, non satisfait par les bagageries que nous avons visitées, consiste à permettre de déposer les affaires le matin (sac, tente, duvet) et à les récupérer le soir, afin de permettre aux personnes de se déplacer plus facilement, d'aller à la recherche d'un emploi ou de fréquenter des équipements collectifs, des commerces ou autres sans être stigmatisées. Martine a signalé que pour sa part elle a un sac de jour et un sac de nuit : elle serait également intéressée par le fait de pouvoir déposer, le soir, son sac de jour. En revanche, pour répondre au besoin identifié, l'ouverture de la consigne pendant la journée ne se justifie pas tellement.

Il faudrait donc prévoir deux créneaux horaires, par exemple de 7h à 9h le matin et de 19h à 21h le soir. Patrick souligne que les créneaux doivent être suffisamment larges, surtout le soir, pour que les personnes ne risquent pas de rater l'heure : si c'était le cas, elles se retrouveraient sans rien pour la nuit. De même, la bagagerie doit être ouverte sept jours sur sept et 365 jours par an, ce qui demande un personnel considérable, d'autant qu'il faudrait prévoir deux personnes en permanence pour parer à tout problème.

A la fois pour diminuer le coût de fonctionnement, pour faire œuvre de citoyenneté (ce qui correspond à une attente forte, exprimée lors de la soirée spectacle-débat « Rencontre avec la rue » du 24/02), et pour inclure, de façon très concrète, les personnes de la rue, il faudrait faire appel à des bénévoles à la fois ADF et SDF. Thierry explique qu'il a besoin de faire la manche un grand nombre d'heures par jour pour gagner suffisamment d'argent, mais qu'assurer par exemple un créneau de deux heures dans la semaine ne lui poserait aucun problème. De plus, pour chercher du travail, cela « ferait bien » sur son CV, de montrer qu'il n'est pas resté les deux pieds dans le même sabot et qu'à défaut de travail, il a fait du bénévolat. A terme, si un financement pouvait être trouvé pour cette bagagerie, ce bénévolat pourrait de plus se convertir en emploi aidé.

Les bénévoles SDF devraient bien sûr faire partie du conseil d'administration de l'association qui serait créée pour gérer cet équipement.

Concernant les Halles, sachant qu'au plus tôt le chantier du projet de rénovation commencera en 2008 (et probablement plutôt en 2009 ou 2010) et que les besoins de bagagerie sont extrêmement pressants, il est envisagé de commencer le plus tôt possible à tester la formule en demandant à pouvoir disposer d'un des locaux qui vont rester inoccupés pendant les quelques années à venir, jusqu'à la démolition des bâtiments correspondants :

- soit l'ancienne halte-garderie située sur la terrasse Rambuteau (au-dessus du cratère du Forum des Halles), qui doit faire environ 100 m²
- soit le Pavillon des Arts, situé juste en face, et dont Françoise Vauché nous apprend qu'il doit fermer définitivement après l'exposition qui est en cours (dimension non connue).

Dernièrement, un autre local inutilisé situé sur cette même terrasse, le local de l'ancienne radio qui se trouve à l'angle Berger-Lescot, a été squatté par des artistes puis évacué et finalement octroyé au Conservatoire voisin, qui le réclamait depuis des années pour s'agrandir. Il n'est donc pas utopique de penser que nous pourrions également récupérer un de ces locaux, qui ont l'avantage de ne pas avoir de riverains immédiats.

Disposer de ce local permettrait, avec un investissement minimum, de tester la formule d'une bagagerie telle que nous la concevons et de faire la « preuve du concept » qui sera nécessaire pour obtenir qu'un tel équipement soit inclus dans le projet de rénovation des Halles. Cela permettrait également de tester le fonctionnement et de l'améliorer selon les difficultés rencontrées, et en particulier de vérifier s'il est possible ou non de réunir suffisamment de volontaires, et d'ajuster les horaires et le nombre de casiers. Enfin, cette première expérience constituerait une référence pour la création de bagageries de même type dans le 3^{ème}, voire ailleurs dans Paris.

Si nous pouvions obtenir de la Ville de Paris non seulement le prêt du local mais une subvention, il serait souhaitable de pouvoir recruter au moins un salarié qui serait le directeur de la bagagerie et coordonnerait l'ensemble des bénévoles. A noter que Stéphane a attiré notre attention sur le fait que la gestion des relations humaines par les bénévoles posait parfois des problèmes : il faudrait envisager des formations.

Les étapes suivantes sont maintenant :

- de retravailler le projet avec le directeur de l'Agora, Rachid Benferhat, et les autres associations caritatives partenaires,
- de contacter la DDASS pour recueillir un avis sur une expérience de ce type,
- de visiter les deux locaux envisagés aux Halles pour pouvoir monter un projet concret
- de réaliser une maquette, à la fois de l'organisation du local, du fonctionnement de la consigne et de l'organisation des permanences
- de trouver de l'argent auprès de fondations privées
- d'aller présenter notre dossier à Mylène Stambouli, adjointe du maire de Paris chargée de la lutte contre l'exclusion, et à Gisèle Stievenard, adjointe du maire de Paris chargé de la solidarité et des affaires sociales, pour obtenir l'autorisation de lancer l'expérimentation,
- et enfin de présenter le dossier complet à Jean-Pierre Caffet, adjoint à l'urbanisme, pour qu'il l'intègre au projet de rénovation des Halles.

Une réunion du Comité permanent de concertation des Halles consacrée aux futurs équipements collectifs devrait avoir lieu au mois de mars ; Elisabeth signalera que nous sommes en train de travailler à ce projet pour que les élus l'aient dès maintenant en tête.