

Association Mains libres

15 rue Saint-Denis 75001 Paris – www.mainslibres.asso.fr
Contact : elisabeth.bourguinat@wanadoo.fr - 01 42 21 99 32
Adresse bagagerie : 101 rue Rambuteau (Terrasse Lautréamont) 75001 Paris

Comité d'évaluation de Mains libres 16 mai 2007

Rédigé par : Françoise Aba

Présents :

Delphine Lévy (Cabinet du Maire de Paris)
Mylène Stambouli (Adjointe du Maire de Paris chargée de la lutte contre l'exclusion)
Michèle Dreyfus (cabinet de Mme Stambouli)
Jeanne-Marie Faure (DASES)
Aurore Patry (DASES)
Jean-François Legaret (Maire du 1er)
François Buchsbaum (Agora Emmaüs)
Rachid Benferhat (Agora Emmaüs)
Charles Lavaud (Aux Captifs, la libération)
Douglas Courtois (La Clairière)
Alain Le Garrec (conseiller du 1^{er})
Richard Fleury (vice-président de Mains libres)
Elisabeth Bourguinat (présidente de Mains libres)

L'évaluation s'est effectuée dans les locaux de la bagagerie, en s'appuyant sur les documents joints en annexe. A savoir :

- Evaluation sur la base des critères prévus
- Evaluation de la fréquentation après 9 semaines d'ouverture
- Balance
- Gestion budgétaire
- Grand livre

I - REPONSE AU BESOIN

Taux de remplissage : le protocole prévoit de limiter à 30 casiers dans les 6 premiers mois d'ouverture. En 2 mois, ce chiffre a été atteint ; 2 personnes ont rendu leur casier. Actuellement 29 personnes ont un casier.

Fréquence de passage des usagers : l'étude a été menée par un membre de l'association, chercheuse au CNRS, à partir de la feuille de fréquentation de la bagagerie sur laquelle sont notées les heures de passages (destinée au départ à évaluer si la tranche horaire retenue convenait).

La moyenne de fréquentation est de 41% par jour
7 usagers l'utilisent tous les jours ou presque
5 usagers l'utilisent trois à quatre jours dans la semaine
12 un à deux jours dans la semaine
5 plus occasionnellement (moins d'un jour par semaine)

Pour ces derniers on pourrait penser que le choix dans le recrutement n'a pas été bon, mais Charles Lavaud fait remarquer qu'il s'agit de personnes parfois sous tente et qu'il y avait un risque de cristallisation sur le lieu. Le fait de venir, même seulement de temps en temps, à la bagagerie a augmenté leur mobilité, et les a incités à avoir d'autres activités : faire des permanences, participer activement au vide grenier dans le Jardin, etc.

Pour exemple : une personne était depuis 5 ans en complète inaction, a part un trajet aller/retour identique quotidien. Le fait d'être introduit dans un espace associatif où il lui est proposé de participer, brise les mécanismes grippés de la mobilité. Cela tend déjà vers un processus d'insertion.

La plupart des personnes arrivent à l'ouverture, que ce soit le matin ou le soir. Certains y restent une heure ou plus.

De plus, à chaque permanence environ 7 à 8 personnes viennent, sans demander à utiliser leur casier, mais pour passer un bon moment, boire un café, discuter, aller à l'ordinateur.

L'objectif d'offrir un service qui permet d'avoir un usage souple plusieurs fois par semaine est atteint ; les horaires actuels semblent convenir.

La question de la cohérence avec les horaires d'ouverture pour prendre une douche, dans les différents lieux du quartier, a été soulevée. Mais l'étude de marché pour établir les horaires a été longue et précise, prenant uniquement en compte les demandes des futurs usagers. On pourrait être tenté de revenir sur ces choix, mais dans leur démarche de socialisation, les personnes vont aussi être confrontées à des horaires qui sont fixes et pas modifiables.

Une enquête est prévue au bout de 6 mois d'ouverture, et elle portera non seulement sur le besoin des usagers, mais aussi sur les disponibilités des bénévoles ADF qui travaillent. Car le but est que puissent se rencontrer des personnes avec (ADF) et sans domicile (SDF) fixe.

Origine géographique des usagers

Les personnes sont bien du quartier des Halles. Elles dorment vraiment ici, ou dans les environs, même si certaines ont de temps en temps une nuit d'hébergement quelque part, ce qui reste une solution très précaire.

En ce qui concerne l'Agora, c'est l'équipe de maraude de nuit qui oriente le public vers la bagagerie, preuve que ce sont des personnes qui dorment dans le quartier.

Par ailleurs, la cooptation se fait par le CA de Mains libres où siègent 6 SDF, qui savent bien, eux, d'où sont les personnes.

C'est un service de proximité : si les usagers résident trop loin ils ne viendront pas régulièrement et les bénévoles risquent de se lasser s'il y a peu de passage. De plus l'objectif étant de tisser des liens entre ADF et SDF, il faut qu'ils puissent se croiser dans la journée dans le quartier, dans leur vie quotidienne.

II - VIE DE L'ASSOCIATION

Les adhérents sont au nombre de 86 :

33 SDF (tous les usagers sont adhérents ; ceux ayant une solution pour leur affaires n'ont pas pris de casier)

35 ADF

5 représentants d'association

13 donateurs

Assurant l'accueil : 49 (15 SDF, 34 ADF)

Les SDF faisant souvent plusieurs permanences par semaine, l'équilibre des équipes est assuré.

Le rythme intense de réunions continue. Depuis l'ouverture, le 5 mars : 3 conseils d'administration, 1 assemblée générale, 4 réunions plénières (réunissant entre 25 et 30 personnes ; la dernière ayant eu lieu à la Maison des associations du 2^{ème})

Il est frappant de constater comme les personnes veulent participer, donner leur avis, être prises en compte et pouvoir ainsi participer vraiment à la vie de l'association. Pour prendre une décision, il est fait un tour de table et chacun donne son avis. Au besoin on procède par vote. Par exemple la mise au point du règlement intérieur a pris quatre mois ; on l'a fait évoluer jusqu'à ce que ça convienne.

III - QUALITE DE L'ORGANISATION DE LA BAGAGERIE

La taille des casiers semble adéquate : elle a été pensée en fonction du volume d'affaire qu'une personne qui est dans la rue peut transporter seule.

La manutention des sacs trop lourds se fait à l'aide d'un chariot.

Chaque permanence est assurée par une équipe d'au moins 3 personnes. Un responsable d'équipe gère son équipe : en cas d'absence de l'un il doit trouver un remplaçant soit dans l'équipe elle-même, soit parmi ceux qui se sont proposés pour assurer des remplacements.

Les gens sont contents de faire leur permanence, on y passe un bon moment.

Au début de l'ouverture, deux petites erreurs : pose de bagage dans le mauvais casier, mais sans conséquence.

Un problème de serrure bloquée un soir. Après intervention du PC de sécurité la bagagerie a quand même pu ouvrir, avec 2 heures de retard.

Conséquences sur l'environnement : M. Legaret, maire du 1^{er}, « n'a eu aucun écho défavorable, bien au contraire : des échos favorables. Les choses sont bien en place ».

Il trouve très satisfaisant le partage des responsabilités avec les associations caritatives du quartier ; et remarque que, dès la période de lancement, tout fonctionne de façon satisfaisante.

Le moment de la fermeture n'est pas difficile. Tous respectent les horaires, d'autant que le système de serrure électronique les y contraint : pour actionner la serrure de la porte, chaque bénévole a un badge électronique programmé de façon à n'ouvrir que pendant les deux

heures de la permanence du matin et du soir, plus un quart d'heure de battement qui permet, à l'ouverture, de préparer le café, et à la fermeture de faire le ménage.

Après 9h 15 ou 22h 15, le badge ne permet pas de verrouiller la serrure. Partir en retard aurait donc pour conséquence de créer un risque pour la sécurité des bagages.

La SEM, la présidente et le vice-président ont un badge qui permet d'ouvrir 24h/24, en cas d'incident.

Les lieux ne sont ouverts qu'aux adhérents, car on a très vite constaté qu'il était impossible d'offrir un café à toute personne qui passe. Cependant il y a des invités : des personnes qui veulent découvrir ; un bénévole potentiel ; quelqu'un qui fait une maraude et cherche à rencontrer quelqu'un ; des associations, etc.

M. Legaret demande qu'à l'avenir soit comptabilisé le nombre de personnes qui viennent sans demander l'usage du casier, mais pour d'autres activités et lesquelles. Preuve est faite que la bagagerie est aussi un lieu de rencontre, et qu'en cela aussi elle est utile.

IV - GESTION FINANCIERE

Se reporter aux documents joints.

Le budget (59 000 €) est important, mais l'investissement ne se renouvellera pas les années suivantes. Tous les fonds prévus ont été versés. Il reste 337 € à trouver pour équilibrer, ce qui est facilement faisable.

Une part très importante dans le fonctionnement est le loyer et les charges, qui sont pris en charge par la Ville. Le reste est limité aux achats de café, petites fournitures, produits d'entretien.

Le produit du vide grenier (325 €) est entré dans le fond du fonctionnement.

Parmi les investisseurs : Porticus France, Agir sa vie (dont les fonds sont gérés par la Fondation de France), Phitrust (fondation qui sélectionne les projets, les note et les propose à des donateurs privés), le Crédit Mutuel, Total (au titre de l'aide aux projets des salariés), un collectif de commerçants du quartier, La Mairie du 1^{er}, l'association Accomplir.

V - ATTEINTE DES OBJECTIFS D'INCLUSION ET D'INSERTION

Insertion

Charles Lavaud, de l'association Aux Captifs, la libération

Le choix des personnes a été pensé en fonction de la mobilité, comme premier mécanisme de la révélation du parcours d'insertion, que pourrait leur apporter le service de la bagagerie.

Jusqu'à présent les personnes rencontrées lors de maraudes n'entraient pas du tout dans les dispositifs qui leur étaient présentés.

Par exemple : trois personnes qui, entre 5 et plus de 10 ans de rue, n'avaient jamais eu accès aux droits communs, pas une carte d'identité. A partir du moment où ils ont découvert le milieu associatif, ont une carte d'adhérent, ils ont tout à coup voulu faire des démarches pour avoir leur carte d'identité. Ce qui les a amené à venir à notre association où nous avons vu ensemble quels étaient leurs objectifs. Ils ont été domiciliés ; ont ouvert une boîte aux lettres...dans laquelle il faut bien déposer quelque chose (on ne va pas à la rencontre de son propre vide). Des entretiens ont suivi . Ces personnes, posées dans un univers autre que celui de la rue, découvraient un cadre institutionnel, avec une écoute, la possibilité de faire avec eux une évaluation et de leur proposer des choix, sans les influencer. Nous nous efforçons de leur offrir un éventail de choix le plus large possible afin qu'ils en saisissent au moins un. Un seul suffit pour leur permettre d'accéder aux droits communs. Cette stabilité représente une base de départ assez solide pour rebondir.

Il y a eu des effets rapides, d'autres projets sont en cours d'élaboration. Un homme qui avait perdu son titre de séjour pour une question d'impôts, s'est retrouvé à la rue et n'a plus fait aucune démarche. Comme on a pu lui ré expliquer le mécanisme et le laisser faire son choix, il s'est ré accaparé son identité, et découvert qu'il peut très bien récupérer son titre de séjour.

Ce n'est pas le service concret de bagagerie qui a permis à la personne de se re dynamiser, mais le fait d'y avoir trouvé un motif de se déplacer, de rencontrer des gens, de faire une démarche constructive. Ce n'est pas simplement une carte d'adhérent qui fait le changement, mais toutes les démarches pour l'obtenir qui en ont été les éléments déclencheur.

Les gens sont dans la rue et dans l'errance : la bagagerie est un outil qui réalise des contacts, un socle relationnel d'où on ramène quelque chose qui aide à évoluer. Y croiser d'autres personnes, et notamment des citoyens, renvoie à sa propre visibilité par l'effet miroir de la relation à l'autre qui enclenche un processus de ré accaparament de son image tant au niveau identitaire que celui même de son propre corps.

Ensuite ils se servent de tous les outils qu'ils rencontrent et constatent que les relations peuvent se construire, puisqu'il y a un véritable échange avec des citoyens. Echange plus fréquent à la différence du moment des maraudes où on n'a pas la possibilité de prolonger, autant sur place, le temps de la rencontre avec chaque personne.

Le relationnel se multiplie, ce qui re dynamise la personne et renforce la volonté de conquête, de reconquête de sa propre identité.

C'est vraiment le phénomène de la bagagerie qui provoque ces changements, car même si nous rencontrons ces personnes dans la rue, les processus de dynamisation se sont déclenchés beaucoup plus rapidement, voire engagés alors qu'ils étaient pour certains inactifs auparavant.

Rachid Benferhat, de l'Agora Emmaüs

La création de la bagagerie est facilitatrice pour nos équipes de maraudes. Le public que nous côtoyons depuis 2001, avec des invitations aux petits déjeuners, s'y rendait mais retournait immédiatement sur leur place du fait d'avoir peur de se voir déplacer, ou bien perdre leurs bagages ou se faire voler. Depuis que certains bénéficient de la bagagerie, on constate qu'ils utilisent beaucoup plus la structure d'accueil de jour, parce qu'ils se sentent soulagés.

Elisabeth Bourguinat, présidente de Mains libres :

L'un d'eux dit : « Ici c'est ma maison. C'est la seule maison que j'ai. »

On est étonné du soin que les personnes prennent de ce local, où ils peuvent pour finir passer 4 heures chaque jour. Cela concerne les travaux, l'installation, l'aménagement, l'entretien. Il y a des prises de responsabilités : c'est une équipe de SDF qui fait le ménage à fond tous les samedis ; un autre surveille les fournitures, etc. On peut imaginer que le jour où ces personnes retrouveront un logement, il y a une sorte de transition qui se sera faite ici.

Richard Fleury, vice président de Mains libres :

14 SDF ont participé au stand Mains libres sur le vide grenier du Jardin. Ils ont rejoint l'équipe au fur et à mesure de la préparation du contenu du stand les jours précédents. « C'est comme ça que les gens commencent à repartir, à rechercher du travail ».

Le cas des femmes

Le nombre de femmes parmi les usagers, est proportionnel au nombre de femmes vivant à la rue (20%). Récemment une femme, appelée Madame « Pas-de-demande » par les maraudeurs de l'Agora qui lui avaient pourtant présenté le service de bagagerie, s'est enfin décidée à demander un casier, le lendemain du vide grenier où elle avait passé une bonne journée à observer le va et vient, discuter avec les passants, apprécier l'animation. Dès le surlendemain elle est venue à la bagagerie pour avoir un casier.

D'autres femmes vivant sur le quartier possèdent un volume impressionnant de bagages, et les associations partenaires qui les connaissent estiment que ces personnes ne sont pas prêtes à venir à la bagagerie. L'une d'elle a dit au vice président : « non, je ne veux pas me séparer de mes affaires, elles sont à moi », révélant par là que ses affaires sont toute son existence.

Un homme lourdement chargé, et sollicité plusieurs fois par des adhérents SDF, refuse : « non je ne veux rien laisser, parce qu'il ne faut pas, il ne faut pas ».

Charles Lavaud fait remarquer que beaucoup ont découvert dans la bagagerie un univers sécurisé, auquel ils n'étaient plus habitués.

Douglas Courtois, La Clairière

Le partenariat avec La Clairière a débuté par l'atelier informatique, tous les vendredi de 16 h à 18 h : découverte de l'outil et des logiciels qui peuvent servir pour la gestion de la bagagerie, courrier électronique. Tous ont maintenant une adresse e-mail qui, à défaut d'une adresse fixe, permet de rester en contact et est bien pratique. L'atelier a été fréquenté de façon plus ou moins assidue par une quinzaine de personnes, et dès qu'internet sera installé à la bagagerie, d'autres encore pourront aller s'y former.

L'objectif de La Clairière est d'ouvrir de plus en plus à ce public les autres activités du centre, et d'accroître ainsi la mixité sociale.

L'inclusion dans le quartier

Une habitante, qui avait assisté à la soirée « Rencontre avec la Rue » le 13 octobre dernier, a parlé de la possibilité de louer un petit studio à l'un d'eux, recroisé dans le quartier.

Un adhérent a signalé que ses copropriétaires étaient prêts à louer la loge de concierge, inoccupée, et a contacté la SIEMP (Société immobilière d'économie mixte de la Ville de Paris) qui pourrait faire les travaux et prendre en charge l'affaire. Si ce projet aboutit et qu'on communique dessus, cela peut donner des idées à d'autres.

L'objectif de faire de la bagagerie un service de proximité, très ancré dans le quartier, réside dans la recherche de cette synergie qui se passe avec les habitants, que ce soit pour proposer des activités rémunérées ou des logements. Cela peut prendre du temps, mais déjà on constate un frémissement, que la confiance s'installe.

L'inclusion se fait aussi par la participation à la vie associative du quartier. Des partenariats se créent avec d'autres associations, notamment pour l'organisation de la Fête du jardin extraordinaire (Accomplir, La Clairière, le Centre d'animation des Halles). C'est un véritable retour à la citoyenneté, à la vie de la cité, du quartier.

CONCLUSION

Commentaire de la Ville :

Après vous avoir écouté, on peut dire que la bagagerie a pris sa place comme un élément nouveau par rapport aux autres accueils existants. Elle est un lien entre les maraudeurs et les espaces types accueil de jour, qui permet de déclencher, par la convivialité, par l'accueil avec des gens qui ont des domiciles, un mécanisme de sortie de rue.

Autorisation d'aller au-delà des 30 casiers.

La convention passée avec la Ville, qui limitait à 30 casiers dans les 6 premiers mois d'ouverture, avait surtout pour vertu de bien cadrer les choses avec une association qui démarre. Dès lors que l'on constate que les objectifs ont été rigoureusement tenus, l'autorisation est donnée pour une montée en puissance en douceur dès maintenant.

Des personnes attendent déjà. Par ailleurs l'association Mains libres a acquis de l'expérience, connaît mieux les profils, et va recruter de façon plus affinée.

Une expérience à reproduire ailleurs

Mylène Stambouli informe que des citoyens de son quartier (13^{ème}) sont très intéressés par Mains libres et vont nous contacter. La présidente propose qu'une délégation composée en grande partie d'adhérents SDF (car ce sont eux qui expliquent le mieux le projet) viennent les rencontrer lors de réunion de conseil de quartier.