

REUNION 7

Réunion du groupe de travail de Solidarité Paris Centre Au Forum Saint-Eustache sur le projet de Bagagerie des Halles (27/04/06)

Présents : Françoise Aba (Association Accomplir, café-rencontre des Captifs, commission solidarité des conseils de quartier du 2^{ème}), Bernard Blot (Association Accomplir et volontaire à la Soupe Saint-Eustache), Xavier Du Boisbaudry (ancien président de La Soupe Saint-Eustache, Les Morts de la rue), Michelle Boisson (Les Morts de la rue et L'un est l'autre), Elisabeth Bourguinat (Association Accomplir), Patrick Guimonneau (Association Accomplir), Anne Hémar (Association Accomplir), Jeanne Kalt (habitante du 1^{er}), Martine (Association Accomplir), Redouane (Collectif Les Morts de la rue et L'un est l'autre), Bruno de Sentenac (centre social La Clairière), Hugues Templier (Association Accomplir), Fati Traoré (centre social La Clairière, 2^{ème}), Arnaud Vignon (Commission solidarité des conseils de quartier du 2^{ème}).

Excusé : Thierry Savignan.

Rédactrice : Elisabeth Bourguinat.

1) Demande de rendez-vous au maire du 1^{er} (Françoise)

Françoise a écrit le 13/04 au maire du 1^{er}, Jean-François Legaret, pour lui demander un rendez-vous afin que nous puissions lui présenter notre projet. Malgré de multiples relances, elle n'a toujours pas de réponse. Elle va continuer à rappeler son secrétariat.

2) Réunion du conseil de quartier St-Germain l'Auxerrois (1^{er})

A ce propos, Bruno de Sentenac, éducateur à La Clairière, nous indique qu'il a remplacé Bruno René-Bazin pour représenter La Clairière au conseil de quartier Saint-Germain l'Auxerrois qui s'est tenu ce même jour et portait sur le thème des SDF. Un participant a posé une question sur notre projet de bagagerie, et Bruno a senti une réticence très nette des habitants. Il a indiqué aux membres du conseil de quartier qu'un groupe de travail réfléchissait de façon très approfondie à toutes les questions que peut poser ce projet. La présidente de la séance, Florence Berthou, a souhaité que l'équipe porteuse du projet vienne le présenter devant le conseil de quartier, ce qui semble une excellente idée. Nous devons donc prévoir de faire « la tournée » des conseils de quartier, côté 1^{er} (Halles et Saint-Germain l'Auxerrois) et 2^{ème} (Montorgueil – Saint-Denis).

3) Enquête sur les autres bagageries parisiennes (Hugues)

Hugues a téléphoné aux trois bagageries parisiennes signalées par Redouane pour recueillir des renseignements. A noter que deux d'entre elles (Halle Saint Didier -16^{ème} et Centre René Coty - 14^{ème}) sont apparemment gérées en direct par la Ville.

	Halle Saint Didier (Ville de Paris) Paris 16^{ème}	Centre René Coty (Ville de Paris) Paris 14^{ème}	L'Arche d'avenirs (association La mie de pain) Paris 13^{ème}
Nombre de passages quotidiens à l'accueil de jour	150 / 200		400
Année de création de la bagagerie	2001	1990	2004
Nombre de places	Une centaine	Une quarantaine	Une centaine
Emplacement de stockage	Etagères à la cave	Casiers + cadenas	Etagères dans une pièce dédiée
Quantité de bagages autorisée par personne	1 bagage	Ce que peut contenir le casier (la taille d'une petite valise)	2 bagages maxi
Durée du dépôt	3 mois avec prolongation éventuelle	Au cas pas cas	15 jours renouvelable (automatiquement) une fois. Carence d'un mois.
Horaires d'ouverture	2 après-midi par semaine	Libre-service dans les horaires d'ouverture du centre	Tous les jours. (les accueillis ont droit à deux accès par jour à la bagagerie car il y a douches et buanderie dans le centre)
Sécurité contre le vol	* Cave fermée à clef * Seuls les permanents ont accès à la bagagerie	* casiers fermés à clef (les clefs restent au centre) * les casiers sont dans la salle d'attente et visible depuis l'accueil	Pièce à part
Sûreté	Les sacs sont ouverts par la personne qui les dépose devant un permanent. Ceci se fait à l'abri des regards.	Nourriture interdite. Les casiers sont visibles de l'accueil.	Armes / drogues / nourriture interdites. Pas de « fouille ».
Autres consignes	Consigne des papiers (pour ne pas prendre le risque de les voir détruire lors d'une inondation de la cave)	non	Consigne administrative de 6 mois dans des casiers métalliques. N'est pas ouverte aux étrangers qui doivent avoir leurs papiers (précision de la Préfecture)
Personne contactée :	Mme Discazeaux	Mme Vitel	Mme Rogue

Hugues a également pris quelques informations sur une bagagerie qui vient d'ouvrir à Nantes. Elle s'appelle « La Halle aux bagages » et elle est gérée par l'association Saint Benoît Labre. On peut y stocker "tout ce qui est transportable individuellement" (c'est-à-dire 4 sacs, valises ou paquets au maximum). On peut se changer, prendre une douche. Il faut payer 5 euros de caution (ce qui incite les gens à ne pas abandonner leurs bagages). Elle est ouverte du lundi au vendredi de 13h30 à 16h30. Anne va les appeler pour prendre des renseignements supplémentaires.

4) La gestion des bénévoles avec Xavier du Boisbaudry, ancien président de la Soupe Saint-Eustache

La Soupe Saint-Eustache compte 250 bénévoles répartis en 7 équipes, avec un responsable pour chaque soir et un responsable pour coordonner l'ensemble. Xavier a été responsable d'un soir de la Soupe pendant 12 ans, puis responsable de l'ensemble pendant 5 ans, et connaît donc très bien la question de la gestion des bénévoles.

La distribution des repas

La distribution des repas s'organise de la façon suivante :

- pendant la journée, collecte des aliments ; en particulier, une personne prend une petite charrette pour aller chercher la soupe qui est préparée par la cantine des AGF située dans le quartier ;
- les gens commencent à faire la queue souvent à partir de 18h, à la fois pour être servis en premier et aussi, sans doute, parce qu'ils n'ont pas grand chose à faire et qu'ils se retrouvent là avec d'autres ;
- entre 18h et 19h30, préparation du repas ; pendant ce temps quelques bénévoles font le tour des boulangeries du quartier pour récupérer les invendus (pain, sandwiches, gâteaux...)
- 19h30-20h30 : service du repas, qui comprend la soupe, un plat chaud (viande et légume), une salade, du café, un gâteau ; un sac est également remis à chaque « invité », avec un en-cas pour le lendemain : par exemple une boîte de sardine, du pain, une pomme ;
- 20h30-20h45 : rangement (il faut notamment aller récupérer les assiettes et couverts en plastique que les personnes laissent parfois jusque dans le Forum, où elles s'abritent en cas de mauvais temps). La vaisselle et le rangement de la cuisine ne durent pas très longtemps car une bonne partie est faite en même temps que le service des repas.

Beaucoup de bénévoles

Le nombre de bénévoles a fortement augmenté ces derniers temps : il y a quelques années, ils étaient 12-13 par jour, aujourd'hui pratiquement 25. Dans le même temps, le nombre d'invités de la Soupe a diminué : il a atteint 350 personnes il y a quelques années (ce qui était difficile à gérer) et il est plutôt de 200 aujourd'hui. Xavier pense que c'est dû à l'apparition d'autres initiatives du même type.

Pour Xavier, la distribution du repas est bien sûr importante en elle-même (et un très grand soin est d'ailleurs apporté à la qualité des repas), mais c'est aussi et surtout un prétexte au contact avec les invités. Compte tenu du nombre important de bénévoles, tous n'ont pas une tâche matérielle importante à remplir, ce qui leur permet de passer du temps à parler avec les

gens et à assurer la sécurité. De plus, comme il n'y a pas de tension ni de précipitation (en général le repas est prêt dès 19h), cela crée une atmosphère détendue. Bernard indique que dans son groupe, il y a une rotation pour les tâches matérielles.

Le recrutement des bénévoles

Le recrutement se fait sans difficulté, par le bouche à oreille. Xavier pense qu'il y a une certaine « mode », en ce moment, autour du fait de s'intéresser aux problèmes des gens de la rue. Les jeunes, en particulier, sont très sensibles à cette question et faciles à recruter. Jeanne note que c'est peut-être parce que nous en voyons de plus en plus dans les rues que nous sommes davantage sensibilisés.

Une explication à cette facilité de recrutement est peut-être aussi le caractère assez commode des horaires. Les gens sont sollicités une fois par semaine, de 18h à 20h30 : cela s'insère assez facilement entre la fin du travail et la soirée en famille. De plus la soupe n'a lieu que pendant les 4 mois d'hiver, ce qui représente au total environ 16 séances.

Autre avantage, les équipes étant stables chaque soir, cela crée une grande convivialité : les gens se connaissent bien, ils ont plaisir à travailler ensemble. Bernard explique que pendant les mois de fermeture de la soupe, les volontaires de son groupe (ceux du mercredi) se retrouvent une fois par mois pour un repas entre copains : lors du dernier repas de ce genre, ils étaient 16.

Inversement, le recrutement est plus difficile pour les volontaires qui se chargent du recueil de la nourriture pendant la journée et travaillent seuls. Le turn-over est important sur ce poste relativement ingrat.

Quelques invités sont « passés de l'autre côté » et devenus bénévoles, mais assez peu (3).

Quelqu'un demande si des repas sont parfois organisés entre bénévoles et invités. Xavier indique que cela prend plutôt la forme d'invitations individuelles à un resto ou à un café.

Gestion des absences

Une certaine régularité est exigée des bénévoles : on ne peut être réellement utile que si on vient régulièrement, car ce travail demande un savoir-faire qu'on n'acquiert que peu à peu. Cela dit, compte tenu du nombre de bénévoles, une absence de temps en temps ne pose généralement pas de problème. Xavier estime qu'il faut pouvoir assurer sa présence au moins trois fois sur quatre.

Cela dit, il faut malgré tout veiller à ne pas descendre au-dessous d'un seuil qui rendrait l'organisation matérielle plus difficile. Chaque responsable de groupe a un cahier sur lequel les bénévoles indiquent s'ils seront là la semaine suivante ou non. Si le responsable s'aperçoit qu'il va manquer de monde, il sollicite les autres personnes : certains recrutent ponctuellement leur fils ou un ami. En cas de nécessité, le responsable peut faire appel aux volontaires d'un autre groupe. Quand on a dit qu'on venait, il faut absolument tenir sa parole, ou au moins prévenir par téléphone.

Formation des bénévoles

L'essentiel de la formation des bénévoles se fait « sur le tas ».

Cela dit, quand un volontaire se présente, le responsable lui donne quelques conseils de base. Il lui explique quelles tâches matérielles il aura à effectuer, mais souligne aussi que la distribution de la nourriture n'est qu'un prétexte et qu'il faut surtout avoir « l'esprit d'accueil » et aller discuter avec les gens. A noter que le contact avec les gens ne va pas de soi pour tout le monde : beaucoup préfèrent les tâches matérielles.

Il doit également lui donner quelques conseils pratiques de sécurité sur les comportements à éviter :

- ne jamais toucher quelqu'un pour l'empêcher de passer : on peut se mettre devant lui si nécessaire, mais le fait de le toucher risque d'être ressenti comme une agression ;
- ne jamais crier, même pour appeler un autre bénévole, par exemple : un niveau sonore élevé est interprété comme un signal de conflit potentiel, cela crée de la tension ; à l'inverse, quand tout le monde parle à voix basse et que le niveau sonore est très bas, cela facilite les choses ;
- éviter de donner son numéro de téléphone, par beaucoup de personnes vivant dans des conditions précaires souffrent de problèmes psychiatriques.

Bernard souligne que les invités ont une très grande susceptibilité à l'injustice : il y a quelques années, une dizaine de personnes, connues pour leur caractère difficile et l'impossibilité de les raisonner, passaient devant tout le monde, ce qui suscitait des protestations. Xavier note que les invités eux-mêmes souhaitent que certains, particulièrement sujets à provoquer des conflits, passent en premier, afin d'éviter tout problème.

Organisation de la sécurité

Une grande attention est portée à la prévention des conflits et des bagarres. Pendant que certains bénévoles distribuent le repas, d'autres, munis de leur brassard, sont répartis parmi les invités pour assurer la sécurité.

Quand des invités sont connus pour provoquer des bagarres, ils peuvent être exclus définitivement de la Soupe. Cela a été le cas, il y a quelques années, pour quelqu'un qui venait systématiquement avec un marteau et menaçait les autres.

Parfois les responsables font appel à la police. Certains hésitent car ils le vivent comme un aveu de faiblesse ou un échec. Pourtant il faut savoir que l'un des problèmes les plus aigus des personnes de la rue est celui de l'insécurité constante dans laquelle elles vivent. Pouvoir les assurer qu'en cas de problème important au moment de la distribution de la soupe, elles seront protégées, éventuellement même par la police, est très important.

Bernard signale qu'à trois reprises depuis qu'il travaille à la Soupe, son équipe a dû faire appel aux pompiers car certaines personnes étaient prises de malaises souvent liés à l'alcool ou aux « produits ». Selon lui, les pompiers ne se montrent pas très pressés pour venir...

L'environnement

L'une des chances de la Soupe est d'avoir lieu en hiver, dans un espace avec relativement peu de commerçants riverains : essentiellement le café situé en face du porche de l'église. Le patron de ce café accepte d'ailleurs (sauf au retour des beaux jours) que des personnes

s'assoient à sa terrasse pour prendre leur repas. Michelle suggère que le caractère symbolique de l'église favorise sans doute l'acceptation de la Soupe par les riverains. Pour Xavier, c'est surtout le fait que la distribution est pratiquement invisible : elle dure peu et elle se fait à un moment où il fait nuit et où il n'y a pas grand monde dehors car c'est l'hiver.

Pour notre bagagerie, Elisabeth rappelle que nous aurons également à gérer l'environnement, et notamment à nous préoccuper de gérer les files d'attente s'il y en avait (avant l'ouverture de la bagagerie). Arnaud suggère que nous prévoyions une « salle d'attente », mais cela semble impraticable. Xavier indique que CERISE, rue Montorgueil, a accepté d'héberger des gens pour la nuit dans le grand hall d'entrée. A la fin de la période de grand froid, cela a été très difficile de les convaincre de partir.

Françoise pense que nous n'avons pas à craindre qu'il y ait une file d'attente. Elisabeth note que si nous atteignons l'objectif de 100 casiers, cela fera tout de même beaucoup de monde. Françoise pense que les gens ne viendront pas tous les jours. Pour Elisabeth, notre projet est d'offrir un service quotidien. Mais pour Françoise, nous ne pouvons pas déterminer à l'avance l'usage qui sera fait de la bagagerie : il y aura probablement plusieurs usages différents.

Une source de recrutement de bénévoles pour notre bagagerie ?

Françoise demande à Xavier s'il serait possible, selon lui, de solliciter certains bénévoles de la Soupe pour notre bagagerie. Pour lui cela ne pose pas de problème : les gens sont plutôt demandeurs de continuer au-delà de la date de fermeture de la Soupe, et certains seront probablement très intéressés. A noter toutefois que beaucoup d'entre eux viennent de très loin : les horaires que nous prévoyons risquent de leur poser problème.

Elisabeth demande pourquoi la Soupe s'arrête à cette date : Xavier indique que toutes les distributions de repas s'arrêtent à peu près au même moment ; si la Soupe continuait, la pression des gens qui viendraient serait trop forte, ou alors il faudrait passer à une offre « non qualitative », par exemple avec une simple distribution d'aliments dans des sacs en plastique, mais ce passage à du non qualitatif pourrait déstabiliser la Soupe.

5) Poursuite de la réflexion sur le projet de bagagerie

Elisabeth demande à Xavier ce qu'il pense de notre projet. Il trouve que c'est une idée superbe : les gens sont réellement handicapés par leurs bagages.

Martine souligne que lorsqu'une association lui a donné une couverture et qu'elle rangeait cette couverture sur ses sacs, elle était aussitôt reconnue comme SDF et n'était pas admise en bibliothèque ; elle a dû renoncer à sa couverture pour pouvoir poursuivre ses études.

Casiers ou étagères

Concernant le dispositif de la bagagerie, compte tenu des problèmes psychiatriques de certaines personnes vivant dans la rue, Xavier pense que nous devons nous attendre à ce que certains s'imaginent sincèrement qu'on a pris des choses dans leurs sacs en leur absence, et qu'il serait plus simple de prévoir des casiers individuels fermés plutôt que des étagères.

Elisabeth rappelle qu'en dehors même des questions de coût, c'est pour des raisons de sécurité que nous avons pensé plutôt à des étagères : les bagages doivent pouvoir être fouillés à tout

moment. Cela dit, elle évoque les casiers des élèves du collège Jean-Baptiste Poquelin : chacun a son cadenas et sa clef, mais en cas de problème l'ensemble de la façade du bloc de casier peut être ouverte d'un coup avec une clef conservée par le proviseur du collège. Nous pourrions peut-être envisager le même système.

Pour Arnaud, il semble évident que les gens de la rue préféreraient des casiers individuels ; il ne faut donc pas abandonner complètement cette idée.

Pour Hugues, le fait d'opter pour des casiers ou pour des étagères ne change rien, au fond, en termes de sécurité, si nous gardons la possibilité d'ouvrir les casiers.

Bernard pense que s'il s'agit de casiers fermés, il faudra penser à la gestion des clefs : certaines seront perdues, il faudra faire des doubles.

Bruno suggère de recourir à des cadenas à chiffres plutôt qu'à clefs.

Pour Elisabeth, la difficulté est de parvenir, à la fois, à rassurer les gens sur le fait qu'on ne fouille pas leurs affaires en leur absence, est de garder malgré tout la possibilité d'ouvrir les casiers si nécessaire.

Comment reconnaître les usagers ?

Bernard s'interroge : si nous adoptons le même principe qu'à la Soupe, c'est-à-dire une équipe de bénévoles différente à chaque fois, comment saurons-nous si une personne est habilitée ou non à nous laisser ses bagages ?

Elisabeth rappelle qu'en principe tous les usagers seront adhérents de l'association : on pourra avoir sur place un fichier des adhérents avec leurs photos.

Martine craint que certaines personnes soient réticentes à se faire prendre en photo.

Elisabeth suggère que même si le ou les volontaires présents ce jour-là ne connaissent pas l'un des usagers, les autres adhérents présents le connaîtront sans doute. Redouane note que dans les associations, lorsqu'un SDF se mêle d'aider les permanents, il se fait souvent reprocher « *de prendre les patins de l'assoce* ».

Que se passera-t-il si une personne veut récupérer des affaires pour un copain ? Hugues note que dans l'une des bagageries auprès desquelles il a enquêté, on lui a expliqué qu'il fallait être absolument strict sur ce genre de chose : pas de bagages récupérés par un ami. Pour Françoise, être strict là-dessus renforcera le sentiment de sécurité des usagers. Redouane indique que cela fonctionne de cette façon dans toutes les bagageries.

Ne pas ajouter de l'exclusion à l'exclusion

Françoise fait remarquer que le fait d'offrir du café risque d'attirer des gens qui ne disposent pas d'un casier : que ferons-nous ?

Pour Michelle, il ne faut pas ajouter de l'exclusion à l'exclusion : on ne pourra pas refuser de donner un café. Martine s'interroge : faut-il offrir des cafés à tout le monde ?

Pour Hugues, ce n'est qu'une bagagerie, cela ne doit pas devenir un « accueil ».

Bernard suggère qu'on l'appelle « Bagage Café » !

Se blinder

Redouane signale que de toute façon, il faut se préparer à ce que les gens râlent, quoi qu'on fasse. Françoise craint qu'en effet, nous devions « *apprendre à supporter les coups* ».

Faire vite !

Patrick est resté silencieux pendant toute la réunion. Elisabeth lui demande ce qu'il en pense : « *Il faut surtout que ça ouvre le plus vite possible !* »

6) Organisation d'une enquête auprès des gens de la rue

Il est convenu de préparer une fiche de présentation de notre projet, en reprenant les points sur lesquels nous sommes maintenant à peu près d'accord, et de l'accompagner d'une liste de questions pour mener l'enquête auprès des personnes de la rue.

Pour Elisabeth, ces questions ne doivent pas être complètement ouvertes (par exemple « *quels seraient pour vous les horaires idéaux pour cette bagagerie ?* ») sinon nous risquons d'avoir des réponses qui ne nous serviront à rien parce qu'elles seront impraticables (par exemple : « *de 6h du matin à 23h* »). Nous devrions plutôt demander de choisir entre des hypothèses qui ne nous paraissent pas aberrantes.

Sur la question des horaires, par exemple, il faudra trouver un compromis entre une durée acceptable par des bénévoles (deux heures le matin, deux heures le soir ?) et sur le créneau qui conviendra au plus grand monde. Par exemple, Redouane signale que comme les centres d'hébergement ferment à six heures du matin, c'est à cette heure-là qu'il faudrait accueillir les gens pour la bagagerie. Pour Françoise, les gens qui ont une place en centre d'hébergement n'auront pas besoin de venir rapporter beaucoup d'affaires le matin (ils n'auront utilisé ni leur duvet, ni leur tente).

Martine indique que personne n'aura le même « statut » tous les jours : un soir on dort en centre d'hébergement, un autre soir en hôtel, un soir on trouve une combine, etc. Pour Elisabeth, il sera difficile de mobiliser des bénévoles à six heures du matin. Pour Martine, les SDF eux-mêmes pourront faire l'accueil à cette heure-là. Un participant note que quelqu'un comme Thierry aura sans doute du mal à être levé avant huit heures du matin. Au total, il est convenu de laisser le choix dans le questionnaire entre plusieurs créneaux : 6h-8h, 7h-9h, 8h-10h. Nous nous déciderons ensuite, en fonction des réponses.

Il en va de même le soir : selon Xavier, il faudrait que les gens récupèrent ou déposent leurs bagages assez tôt pour pouvoir se rendre dans les centres d'hébergement. Quelqu'un objecte que les centres d'hébergement ne concernent pas grand monde et que les gens n'ont pas forcément besoin de récupérer leur tente et leur duvet s'ils ont un hébergement. Elisabeth rappelle qu'il faut aussi que le créneau soit relativement tardif pour que les gens aient le temps d'aller manger sans leurs bagages. Selon Xavier il risque d'être difficile de mobiliser des bénévoles dans le créneau 20h-22h ou 21h-23h. Elisabeth note cependant que tous ceux qui participent à des associations ont l'habitude d'aller à des réunions dans ces créneaux.

Il est convenu qu'Elisabeth et Hugues préparent une première version de la fiche et du questionnaire, qui pourra être discutée par mail et lors de la prochain réunion.

7) Prochain rendez-vous

Compte tenu de l'heure tardive, les questions restant à traiter (notamment la composition du dossier de présentation du projet et la liste des destinataires) sont renvoyées à la prochaine réunion, qui aura lieu le **mercredi 3 mai de 20h30 à 22h30 à l'Agora, rue des Bourdonnais.**

Une date doit également être trouvée avec Romain Biessy pour la réunion générale de présentation de notre projet aux élus des 4 premiers arrondissements.