

# REUNION 23

## Compte-rendu réunion Mains Libres (28/11/06)

*Présents* : Thierry S, Richard, Redouane, Françoise, Arnaud, Bernard D., Bernard B., Daniel, Gary, Bruno RB, Frédérique, Charles, Marie-Ange, Patrick G., Gérard S., Hugues, Elisabeth.  
*Excusés* : Anne H., Patrick R., Gwen, Gilles, Jeanne, Marie-Paule.

*Compte rendu par Elisabeth Bourguinat et Marie-Ange Schiltz*

*NB : Compte tenu du « désordre » du débat sur la première question, les points de vue ont été regroupés de façon thématique.*

### 1 – Recrutements des usagers

#### Introduction

*Elisabeth* : Nous avons déjà été amenés à plusieurs reprises à évoquer la question du recrutement des usagers, qui est certainement aussi cruciale sinon davantage que celle du recrutement des bénévoles.

Lorsqu'il y avait eu des commentaires xénophobes lors de la soirée « Rencontre avec la rue », certains avaient souligné qu'il faudrait veiller à ce qu'il y ait une grande mixité dans les usagers pour qu'on soit « inattaquables ».

Nous devrions aussi prévoir une certaine proportion de femmes, qui sont peu nombreuses dans la rue mais sans doute encore plus vulnérables que les hommes.

Lorsque nous avons discuté des critères de réussite du projet, nous avons évoqué l'objectif d'insertion – contestable d'après certains – ce qui pose la question classique de savoir si on prend des gens « insérables » pour améliorer nos « performances » ou si on tient compte uniquement de qui a besoin de cet équipement.

Gwen avait par ailleurs souligné que certaines personnes n'auraient probablement pas la force ou le courage de venir, alors même qu'elles ont besoin de la bagagerie, et qu'il faudrait aller les chercher. En même temps, notre fonctionnement repose sur l'adhésion des personnes, et si les gens ne sont pas volontaires pour faire la démarche de s'inscrire dans ce fonctionnement et en particulier s'ils ne sont pas prêts à observer le règlement intérieur, nous aurons de sérieuses difficultés.

Autre impératif, si nous voulons assurer la motivation des volontaires, il faut que « ça tourne », c'est-à-dire que les usagers tirent le bénéfice maximum des créneaux d'ouverture très contraignants pour les bénévoles que nous avons instaurés : si les 3 volontaires qui se seront levés tôt le matin ou accepteront de rentrer tard le soir ne voient passer qu'une dizaine de personnes sur les 50 usagers, on ne pourra sans doute pas tenir longtemps cette formule. Pour éviter ce risque, il faut veiller à recruter des usagers qui vivent vraiment à proximité de la bagagerie et seront susceptibles de venir deux fois par jour.

Dernier élément sur le recrutement : si la Mairie de Paris nous donne ce local, si le maire du 1<sup>er</sup> nous soutient aussi fortement, et si les associations du quartier se sont déclarées en notre faveur, y compris celles qui d'habitude sont plutôt hostiles aux SDF, c'est parce que tous attendent un impact positif significatif sur le quartier. Pour parler clairement, le maire du 1<sup>er</sup>,

le capitaine de police des Halles et certains associatifs espèrent que la bagagerie leur donnera une solution lorsque des SDF auront des bagages trop encombrants et trop visibles sur la voie publique. Ils nous solliciteront certainement et même s'il sera hors de question d'admettre quelqu'un qui ne serait pas prêt à adhérer à notre fonctionnement, nous devons tenir compte de cette attente si nous voulons que le quartier continue à nous soutenir.

Une question particulière se pose concernant les personnes qui ont plusieurs mètres cubes d'affaires, comme Robert : nous pouvons lui offrir un demi mètre cube comme aux autres, mais pour les gens du quartier ça ne fera aucune différence.

*Charles* : D'après ce qui avait été convenu, l'accès à la bagagerie devrait se faire en priorité via les associations avec un objectif d'insertion. Cela dit c'est à Mains libres de définir ses objectifs, et d'instaurer des priorités entre ces objectifs. Par exemple le fait que la personne soit prête à adhérer est manifestement un objectif, le critère du volume des bagages ou encore la volonté de s'inscrire dans un parcours d'insertion. Comme il y a plusieurs associations partenaires, on pourrait imaginer de répartir les casiers disponibles par associations adhérentes ; elles donneraient des « tickets » aux personnes leur ouvrant le droit de se présenter pour un casier, étant entendu que Mains libres devrait alors accepter la personne. Les associations, de leur côté, devraient faire attention à bien expliquer le projet afin d'éviter la sélection de personnes qui n'adhèrent pas à l'esprit de ML car en cas de difficulté cela impliquerait un risque d'exclusion supplémentaire à l'égard d'une population déjà exclue. Mains libres ou d'autres associations liées au projet peuvent aussi garder un nombre de places en réserve afin de pouvoir recruter un public pas forcément repéré par les maraudes. Avant l'ouverture de la bagagerie, une réunion d'information générale devrait permettre de bien préciser les règles afin de les faire comprendre et accepter par les adhérents utilisateurs.

### **Pas de réinsertion obligatoire**

*Thierry* : Quand on parle d'insertion, je ne suis pas d'accord. On va obliger le type à s'insérer ? La personne a le droit de laisser ses bagages même si elle ne veut pas s'insérer.

*Charles* : Dire que l'on a fait le choix de la rue ce n'est pas un choix mais plutôt une série de circonstances. L'association ouvre l'éventail des possibilités en libérant des bagages et d'une étiquette. Insertion ne veut pas dire seulement logement.

*Daniel* : Insérer c'est enfermer dans une boîte, c'est obliger les gens à adhérer à un modèle. Je suis contre. On n'a pas le droit de juger, il faut sortir l'insertion des critères de réussite de Mains libres.

*Charles* : Il faut redéfinir la notion d'insertion. Si la personne ne veut pas s'insérer dans un espace « normé » classique, il faut inventer l'espace dans lequel elle puisse exister. Par exemple, les gens du voyage ne souhaitent pas s'insérer dans l'habitat classique. Les associations ont reconnu la spécificité de cette population et ont interpellé l'Etat pour qu'il impose aux maires de mettre à disposition des espaces d'accueil.

*Richard* : La bagagerie n'est pas un centre d'insertion. On n'est pas là pour dire « Toi tu vas travailler, faire des papiers... ».

*Charles* : Il s'agit de décharger les personnes des bagages pour retrouver la liberté d'agir, grâce à laquelle elles pourront faire ce qu'elles voudront. La bagagerie c'est un « visa de liberté ».

*Richard* : Mais si un usager de la bagagerie nous demande « Trouvez moi un logement ou du travail » ?

*Françoise* : Personne ne trouve pour quelqu'un d'autre.

*Patrick* : Moi je suis domicilié à St Leu, j'ai reçu le courrier pour le RMI en retard, et du coup je n'en ai touché que la moitié. J'avais un contrat d'insertion mais quand je me suis présenté chez Manpower on m'a dit que j'étais trop vieux. Alors ça sert à quoi ?

*Redouane* : Aucune association ne peut réinsérer n'importe qui. Ceux qui vont venir peuvent trouver toutes les adresses aux Captifs, à l'Agora. On est là pour recevoir les bagages. Si quelqu'un veut une adresse on peut la lui donner mais d'abord on s'occupe d'une bagagerie.

*Gary* : Mon avis sur l'insertion : si quelqu'un veut m'aider à m'insérer, je suis d'accord. Mais on ne peut pas obliger.

### **L'espoir de trouver un logement**

*Elisabeth* : La dernière fois, on a fait un tour de table et tous les SDF présents ont dit qu'ils souhaitaient un logement. Or, un logement, c'est de l'insertion.

*Thierry* : C'est une fumisterie de faire croire qu'un logement on l'a sans travail, et un travail sans logement.

*Charles* : J'ai travaillé dans l'insertion par le logement, et 50 % des gens qui bénéficiaient de ces logements n'avaient pas de travail.

*Bruno* : On pourrait mettre d'autres association sur le coup, par exemple « Solidarité face au logement ».

*Richard* : La personne qui trouve un logement, ça fait un casier en plus et on peut dire à la personne qui en profite « Tu vois, celui qui était avant toi, il a trouvé quelque chose ».

*Charles* : Il peut se faire des synergies, se créer des tas de choses entre les SDF et entre SDF et ADF.

*Françoise* : On donne juste la possibilité aux gens de faire des choses. Le mot d'insertion va poser beaucoup de problèmes, il ne faut pas l'employer de trop. Le règlement intérieur, le groupe sont déjà une forme d'inclusion. En revanche, il faudra lutter au niveau national pour le logement auprès des candidats aux élections.

### **Respecter le règlement intérieur**

*Bernard D.* : Le terme d'insertion m'énerve, insertion c'est revenir dans le moule de la société. En fait, l'insertion c'est la liberté d'aller et venir dans la rue, rentrer dans un bureau, c'est ça aussi l'insertion.

*Bernard B.* : ML, c'est une liberté mais c'est aussi une contrainte. Les personnes qui ne se plient pas au règlement pourraient être exclues. Donc, c'est aussi des contraintes, pas

uniquement la liberté. Par exemple, Robert ne se lave pas. On ne peut pas imaginer qu'il aille dans les locaux de la bagagerie et qu'il empeste. Il faudra qu'il se plie au règlement et qu'il se lave.

*Françoise* : Christophe l'avait invité à Noël et il était tout étonné qu'il soit propre. Il l'avait fait de lui-même.

*Bernard B.* : Il ne faut pas que ce soit juste une fois...

*Daniel* : Il n'est déjà pas capable de se laver pour aller au PMU, il envoie d'autres personnes jouer pour lui.

*Françoise* : Parce qu'il trouve des gens pour y aller à sa place.

*Frédérique* : L'insertion, cela commence par le fait de respecter les règles établies.

*Charles* : Le fait d'adhérer à la bagagerie signifie cela.

*Redouane* : Le règlement doit être appliqué strictement, il ne faut pas que ce soit souple, la règle est la même pour tous.

*Bernard B.* : Si quelqu'un arrive un quart d'heure en retard et que le volontaire est encore là parce qu'il est occupé à faire quelque chose, il peut quand même ouvrir.

*Redouane* : Non, sinon les gens diront « Tel volontaire est plus sympa, il a accepté d'ouvrir un peu plus tard ; tel autre qui refuse n'est pas sympa ». Ou alors si on fait une exception pour un copain, ensuite les gens nous accuseront de favoritisme.

*Bernard D.* : Les volontaires peuvent avoir besoin de rester un peu plus longtemps à l'intérieur, mais à l'heure prévue ils doivent fermer la porte et refuser d'ouvrir.

*Elisabeth* : Si on veut que les volontaires restent motivés, il ne faut pas qu'ils ressentent une pression pour ouvrir plus longtemps que le créneau prévu, sinon ils risquent de se sentir piégés et d'abandonner. L'Agora s'est engagée à fournir un duvet à ceux qui seraient arrivés trop tard et qui n'auraient pas pu récupérer leur duvet. Ils vont dormir, ensuite ils reviennent le lendemain matin et ils récupèrent leurs affaires.

### **Des référents ?**

*Bruno* : La liberté, c'est l'essentiel mais ce qui est typique de ce projet, c'est qu'il y a un « plus » en plus de la consigne : des réponses à des questions, des rencontres qui permettent d'avancer. Il faut qu'il y ait un grand respect. Celui qui ne trouve pas de logement va rester très longtemps. Qui choisit les premiers ? C'est très difficile, si l'on veut laisser la liberté à chacun. Il faut donc être à l'écoute, démarrer modestement. Je propose que chaque usager sache qu'il a deux référents (SDF, ADF) à disposition. Mais bien sûr il ne s'agit pas de quelqu'un à qui il devrait rendre des comptes.

*Daniel* : Ca doit être informel.

*Gérard* : Les gens qui vont venir, on les connaît ; être parrainé, je ne le sens pas trop. On ne demande rien à personne mais il faut que chaque usager prenne connaissance du règlement et y adhère.

*Elisabeth* : Un membre du CA aura un entretien avec chaque nouvel usager pour lui présenter le règlement et le lui faire signer. Cette personne sera donc connue de l'usager et constituera pour elle de facto une sorte de « référent », mais on n'a pas besoin d'aller beaucoup au-delà.

*Marie-Ange* : Depuis la création de Mains libres, je n'ai pas été « à l'écoute ». On est en synergie et engagés dans une action. Je ne me sens pas prête à « être à l'écoute ».

*Thierry* : Un référent ça ne sert à rien. A l'école, mes profs principaux ont simplement averti mes parents que je ne travaillais pas assez. Et personnellement, je ne me sens pas prêt à donner des conseils à quelqu'un.

*Bernard B.* : Ca fait des mois qu'on discute ensemble, on a appris plein de choses, on peut en parler avec des gens.

*Redouane* : On peut faire un tableau à l'intérieur de la bagagerie et afficher des bonnes adresses qui ne sont pas dans le guide de la ville de Paris.

### **Qui propose de nouveaux usagers ?**

*Elisabeth* : En ce qui concerne l'orientation des personnes vers la bagagerie par les associations, il faudrait qu'il y ait des allers-retours, des discussions entre les associations partenaires et Mains libres pour qu'il y ait une sorte de cooptation de la personne en prenant l'avis de tous ceux qui la connaissent (les associations, mais aussi les SDF déjà membres de Mains libres). In fine, c'est le CA de Mains libres, dans lequel siègent d'ailleurs les associations partenaires, qui devra prendre la décision.

*Charles* : Ce qui est original c'est qu'on ouvre un espace avec un trépied : SDF, ADF, associations.

*Redouane* : Il y a en principe 6 associations dans le CA ; si chacune envoie 6 personnes, il reste 14 places que Mains libres pourrait se charger d'attribuer.

*Gérard* : La Soupe ne fonctionne que quatre mois d'hiver. Je peux envoyer des personnes pendant cette période seulement.

*Bernard D.* : Il n'y a pas que les associations qui puissent proposer des usagers. On peut aussi, chacun en tant que membre, amener quelqu'un et faire une proposition à Mains libres.

*Richard* : Si on connaît quelqu'un, on peut lui dire « Tu peux aller à la bagagerie pour poser ton bagage » ?

*Elisabeth* : Oui mais en dernier ressort, c'est le CA de Mains libres qui décide. Il faut se poser la question de quel public, quels gens. Comment ne pas faire de ségrégation, ne pas cibler une seule population, assurer une mixité, et prendre des gens qui vont vraiment utiliser la bagagerie.

## **Que faire quand il n'y aura plus de place ?**

*Charles* : Compte tenu du nombre important de personnes à la rue, il faut éviter une demande trop forte qui ne pourra être satisfaite. Ce qui risque de créer des insatisfactions qu'il faudra après gérer.

*Gérard* : On va forcément avoir une demande trop forte, certains vont être refusés et cela va créer de la frustration.

*Charles* : Le refus doit être motivé et tempéré. Aux Captifs, quand nous expliquons calmement qu'il n'y a plus de place pour faire des domiciliations, les gens comprennent. On pourra faire une liste d'attente.

*Arnaud* : On ne peut pas se permettre de refuser des gens qui se heurtent sans arrêt à des refus. A partir du moment où les gens sont présentés par une association, je ne vois pas pourquoi on pourrait la refuser. On prend les 50 premiers possibles. Si on est complètement plein, il faut penser à se mettre en réseau avec d'autres. Ça m'ennuierait de refuser.

*Gérard* : Est-ce qu'on a une idée du turnover des autres bagageries ?

*Elisabeth* : En général, les bagageries instaurent volontairement un turnover pour que davantage de personnes puissent bénéficier de l'équipement. Certaines associations n'allouent les casiers que pour une durée déterminée (2, 3, 6 mois par exemple). Mains libres a pris l'option d'un turnover « par le haut » : les gens partent quand ils n'ont plus besoin de la bagagerie.

*Marie-Ange* : S'il y a trop de demandes, nous pourrions nous retourner vers les pouvoirs publics et les interpeller.

## **Réserver des places pour les plus fragiles**

*Françoise* : Pour savoir à qui proposer, il faut laisser un temps, prévoir un « sas » pour que les gens aient le temps de se décider. Je pense à Robert. Je lui ai posé la question, il disait oui. Peut-être qu'il ne viendra que dans deux ans. Mais on n'a pas le droit de dire « Il n'y arrivera jamais ». Il faudrait trouver un système pour ceux qui ne diront pas oui tout de suite.

*Daniel* : Comment attribuer les places concrètement ?

*Bernard B.* : Est-ce qu'on va prendre ceux qui en ont le plus besoin ou ceux qui sont propres, qui ont des bagages bien rangés ? Un type est passé dans le quartier avec 6 chariots, des poubelles... On ne va pas prendre tout ça.

## **Quelle procédure pour le recrutement ?**

*Frédérique* : 7H30, quelqu'un arrive, il n'est pas passé par les associations. On fait quoi ? Comment on s'y prend ?

*Daniel* : Il faut prévoir une permanence hebdomadaire et renvoyer la personne à cette permanence pour ouvrir un dossier d'inscription.

*Bernard D.* : Il faut un entretien avec la personne, qu'elle soit présentée par une association ou par un membre de l'association. La personne ne pourra pas devenir usager en cinq minutes. Le fait de déposer ses bagages, c'est l'aboutissement.

### **Comment s'assurer que les usagers utiliseront suffisamment la bagagerie ?**

*Elisabeth* : Il nous faut recruter des gens qui vont vraiment utiliser l'équipement. Si la collectivité nous donne un local, si les fondations nous financent, il est évident que l'utilité et l'efficacité de l'équipement seront contrôlés. Il faut donner priorité aux gens qui ont l'intention de l'utiliser régulièrement parce que l'on doit mobiliser beaucoup de gens pour faire fonctionner le projet.

*Redouane* : L'usage régulier sera repéré par la tenue du registre et si on donne la priorité au SDF du centre de Paris, ils seront susceptibles de venir très souvent.

*Elisabeth* : On peut craindre que des personnes fassent de cette bagagerie le même usage que des autres bagageries : qu'ils prennent un casier parce que c'est toujours utile, mais qu'ils aient d'autres solutions ailleurs et ils ne viennent que rarement.

*Bernard D.* : Si on voit que les gens ne viennent qu'une fois par semaine, au bout d'un moment on parle avec eux.

*Bernard B.* : Si on constate qu'il n'y a que 10 visites matin et soir, cela peut nous amener à changer le créneau horaire.

*Françoise* : Les résultats de l'enquête montraient que sur 49 réponses, 23 personnes avaient l'intention de venir matin et soir et 12 tous les jours.

*Gérard* : Quand je vois le nombre de gens avec leurs bagages à la Soupe, je ne suis pas inquiet.

*Gary* : Les bagages, on les a tous les jours, matin et soir.

*Bernard D.* : Certains SDF ne se rendent pas encore compte de ce que ce sera. Quand ils verront qu'ils peuvent vraiment venir le matin et le soir, ils en tireront parti.

*Hugues* : On peut craindre qu'il y ait des usagers qui en fassent un usage correspondant aux autres bagageries. Mais on est partis d'un sondage qui montre qu'il y a des besoins. Il ne faut pas imposer un usage, il vaut négocier avec nos partenaires.

*Françoise* : Même si la personne n'a pas prévu de l'utiliser 2 fois par jour au départ, en l'utilisant elle aura peut-être d'autres idées.

### **Et si on est débordés par les demandes ?**

*Elisabeth* : Si on a 150 demandes, quels seront nos critères prioritaires ? Les associations partenaires ne pourront pas trier à notre place : Charles a dit qu'il souhaitait que ce soit nous qui formulions nos priorités.

*Daniel* : Il faudrait qu'on fasse remplir une fiche.

*Bernard B* : Il peut y avoir un questionnaire et on peut le faire remplir lors de l'entretien, ensuite cela permet de choisir.

*Richard* : On pourrait demander à la personne pourquoi ça l'intéresse, qu'est-ce que ça va lui permettre de faire.

*Elisabeth* : Il faudrait prévoir de donner une réponse assez rapide à la personne. On ne va pas réunir le CA à chaque recrutement mais après quelques aller-retour pour discuter d'une candidature on peut faire voter le CA par e-mail.

*Gérard* : Tous les membres du CA ne sont pas obligés d'être mobilisés, on pourrait faire un sous-groupe.

*Elisabeth* : Il vaut quand même mieux écrire à tous ; ceux qui le peuvent répondent, et à partir d'un certain nombre de réponses favorables on estime que c'est d'accord.

*Le débat a dû être interrompu faute de temps mais il pourra être poursuivi lors de la prochaine séance.*

## **2 – Le local de la rue de Viarmes**

Arnauld fait circuler un plan d'aménagement de la bagagerie dans le local de la rue de Viarmes. Les locaux sont exigus, on ne peut y mettre qu'une vingtaine de casiers. L'accueil est si exigu que la file d'attente se fera dehors avec les risques de protestation des voisins (commissariat, bourse du commerce et habitants). D'importants travaux sont à prévoir, dont la mise en place d'un rideau en fer pour protéger le local de la rue, ce qui devrait nécessiter l'accord des monuments historiques, le secteur étant classé. Ceci allongerait énormément les délais des travaux.

Elisabeth lit la lettre argumentaire qu'elle envisage d'adresser à Mme Stambouli sur l'usage éventuel et la non-adéquation du local de la rue de Viarmes pour la bagagerie.

Bernard D. aurait souhaité une conclusion plus tranchée sur l'inadéquation du local au projet de ML.

La lettre est acceptée par l'ensemble des présents.

Elisabeth demande ce que nous ferons si la réponse de Mme Stambouli consiste à nous proposer la rue de Viarmes et non la halte-garderie. Un tour de table est organisé pour connaître la position des présents sur l'accord ou le refus du local de la rue de Viarme.

*Bernard B.* : Non en raison du délai des travaux

*Frédérique* : Non à cause de l'environnement et de l'étroitesse du local

*Bernard D.* : Non

*Marie-Ange* : Non car dans ce local le projet va se casser la gueule

*Arnaud* : Non à cause de la question du délai, plus de 6 mois. Il faudrait demander une troisième option.

*Françoise* : Non à cause de l'étroitesse qui ne permet pas de ranger les sacs et en plus pas d'intimité pour que les usagers puissent fouiller dans leurs sacs.

*Patrick* : Oui mais à condition que le local nous soit donné avant Noël, avec une mise en sécurité et un accord de l'environnement.

*Gérard* : Oui car à partir du moment où on existera, on ne pourra plus disparaître [a changé d'avis à la fin du tour de table et s'est rangé à l'avis général, négatif]

*Redouane* : Non : il vaut mieux partir gagnant que perdant. Au bout de quelques semaines, on aura une pétition contre nous. Si Mme Stambouli ne nous a montré que deux locaux, c'est qu'elle veut bien nous donner la halte-garderie

*Hugues* : Non.

*Richard* : Non à cause de la proximité du poste de police. Le local trop petit, 20 à 30 casiers maximum et des gens qui ne peuvent pas bouger dedans

*Gary* : Non.

*Daniel* : Non, la Mairie du 4<sup>ème</sup> sait que sa bagagerie est trop petite et n'arrive pas à agrandir son local.

*Elisabeth* : Non.

### **3 – Partenariat avec Passerelles et compétences**

Arnaud, Daniel et Elisabeth ont participé à un rendez-vous, organisé par la fondation PhiTrust, avec l'association Passerelles et compétences.

Les deux pistes retenues sont celles

- d'un architecte intérieur et ergonomiste
- d'un spécialiste de l'organisation pour nous aider sur le management des volontaires.

La Fondation prend en charge les frais correspondants (100 € d'inscription et 150 € par professionnel trouvé par l'association).

Tout le monde est d'accord

La réunion se termine à 20H30