



# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2022

## La Halle aux Bagages



### **Préambule**

La Halle aux Bagages, située au 10 rue de la Tannerie, est ouverte depuis le 1<sup>er</sup> juin 2020. Elle joue un rôle crucial dans l'accueil, l'orientation et l'insertion des personnes sans domicile.

Nous répondons aux besoins de la population à la rue et sans logement en leur permettant de stocker leurs affaires le temps de trouver une solution d'hébergement.

Cet accueil inconditionnel permet aux personnes en difficulté de pouvoir regrouper leurs biens en sécurité et de ne pas être stigmatisés dans la ville. Ils déposent nominativement et personnellement leurs affaires.

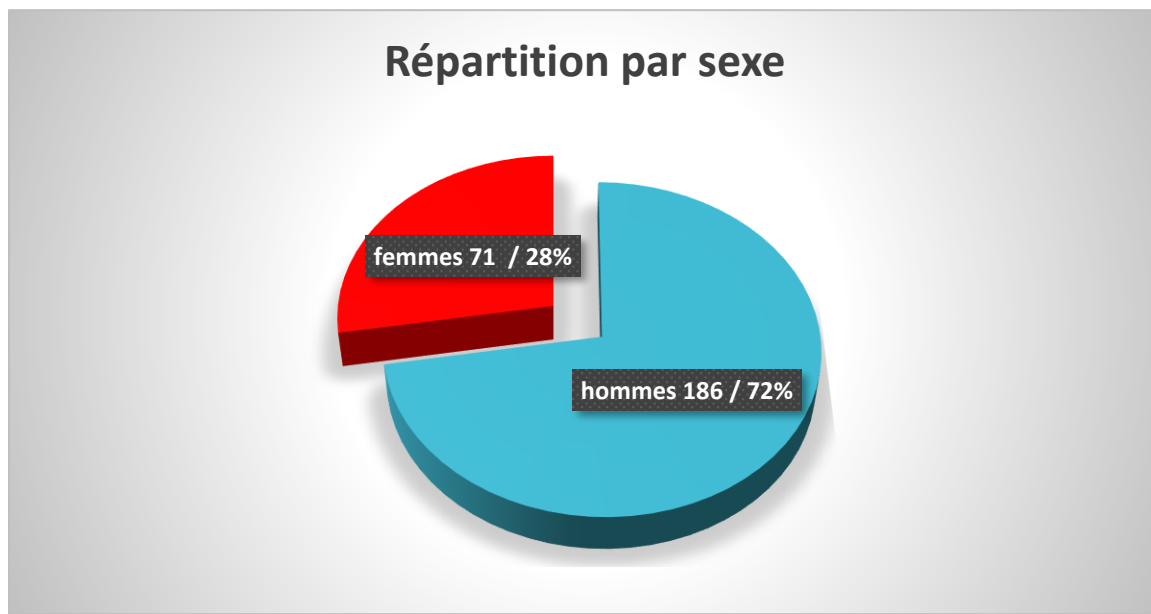
Les associations, les partenaires extérieurs, les services internes de l'association peuvent apporter directement les affaires des personnes parties (hospitalisées, expulsées ou exclues des structures...) après avoir pris contact auprès du responsable.

### Table des matières

I.	QUELQUES CHIFFRES 2022 - INTRODUCTION .....	- 4 -
a.	Nombre d'usagers au 31/12/2022 : .....	- 4 -
b.	Domiciliation .....	- 5 -
c.	INTRODUCTION.....	- 6 -
II.	FONCTIONNEMENT .....	- 7 -
a.	Les locaux et services .....	- 7 -
b.	Les horaires.....	- 7 -
c.	Typologie des publics accueillis.....	- 9 -
d.	La gestion .....	- 9 -
III.	PERSPECTIVES .....	- 13 -

### I. QUELQUES CHIFFRES 2022 - INTRODUCTION

#### a. Nombre d'usagers au 31/12/2022 :



**Nombre d'usagers : 257**

**Entrants : 186**

**Sortants : 157**

**2427 passages 2022**

(Soit une augmentation de 56% par rapport à 2021 avec 1548 passages)

Malgré le déménagement en 2021, la crise sanitaire, la communication « erronée » sur le guide de l'urgence social (2022/2023), la **fréquentation est en forte hausse.**

Même si le nombre de passages mensuels augmente tous les ans, il est nécessaire de bien affirmer également que la mission principale de la bagagerie est de rendre service aux personnes en difficulté sans hébergement ou hébergées dans des conditions précaires (rue, squats).

Il est important de maintenir un cadre d'intervention pour éviter de se transformer en « garde affaires » voire garde meuble. La dimension des locaux nous impose cette rigueur également.

En parallèle la proximité avec la Halte femme peut expliquer en partie la progression du public féminin sur ce service.

# RAPPORT D'ACTIVITE 2022

## Bagagerie

Ces chiffres montrent bien l'utilité du service rendu aux personnes qui sont en difficulté.

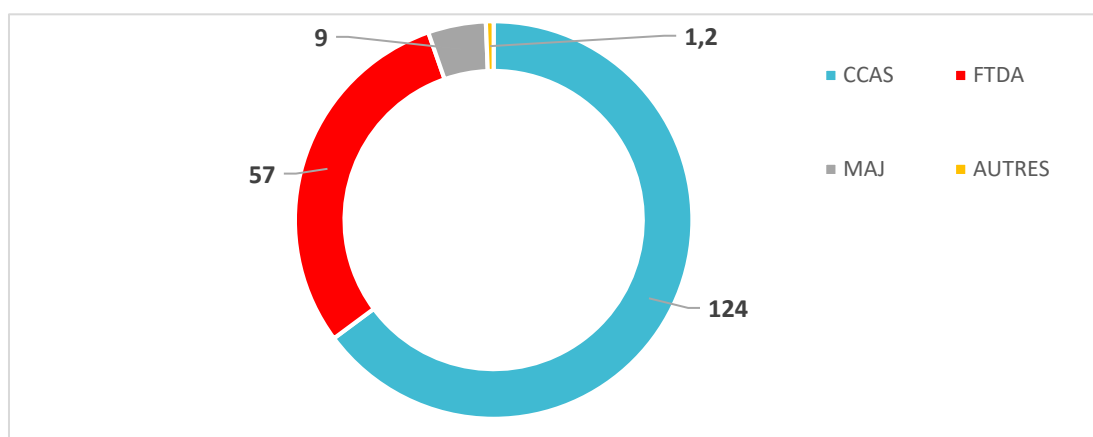
C'est pourquoi nous nous efforçons depuis quelques années d'ouvrir au moins 1 à 3 fois / semaine pendant les congés d'hiver et d'été. Sur 2022 nous avons ouvert 195 jours.

**12,38** passages par jour en moyenne

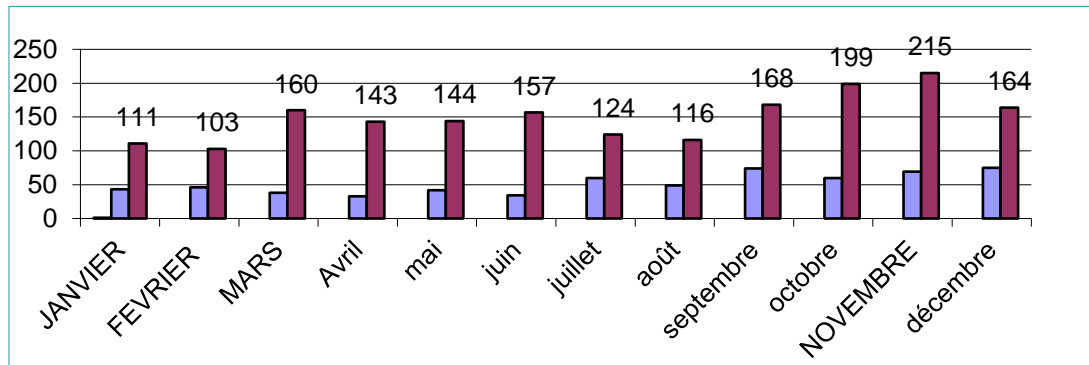
**186** nouvelles inscriptions

**157** ont quitté le dispositif définitivement

### b. Domiciliation



FREQUENTATION BAGAGERIE 2022				Jours trav.	Moy. Mens.	Moy. Fem
Mois	Femmes	Hommes	Nbre de Passages			
JANVIER	43	111	154	15	10,27	2,87
FEVRIER	46	103	149	14	10,64	3,29
MARS	38	160	198	17	11,65	2,24
AVRIL	33	143	176	16	11,00	2,06
MAI	42	144	186	15	12,40	2,80
JUIN	34	157	191	19	10,05	1,79
JUILLET	60	124	184	15	12,27	4,00
AOÛT	49	116	165	14	11,79	3,50
SEPTEMBRE	74	168	242	17	14,24	4,35
OCTOBRE	60	199	259	18	14,39	3,33
NOVEMBRE	69	215	284	18	15,78	3,83
DECEMBRE	75	164	239	17	14,06	4,41
<b>TOTAL</b>	<b>623</b>	<b>1804</b>	<b>2427</b>	<b>195</b>	<b>12,38</b>	<b>3,21</b>



### c. INTRODUCTION

Le choix de la Halle aux Bagages sur le site de la Tannerie a été guidé par l'histoire, l'implantation sur le territoire, la volonté de continuité et de développement de ce service auprès des personnes en difficulté.

Historiquement, le site de la Tannerie est implanté sur le quartier de Bellevue – Chantenay – Saint-Anne depuis sa création en 1953. Ce quartier de 25 000 habitants a une identité forte. Depuis 2010, il est en mutation en donnant la possibilité aux différents acteurs du territoire d'être dans une démarche de co-construction de la ville, en participant aux différents conseils de quartiers. Il bénéficie également d'un tissu associatif social et culturel important et dynamique (170 associations).

Le site de la Tannerie est bien repéré sur le territoire en tant qu'acteur de l'urgence sociale et dans le cadre de la prise en charge des personnes en situation de grande précarité.

Dans le futur, il doit avoir un rôle prépondérant sur le quartier, notamment dans l'accompagnement des situations complexes. Il doit pouvoir servir de relais, de lien auprès des publics et des différents acteurs du territoire.

Cette année, nous avons participé dans le cadre des assises des nouvelles solidarités de la ville de Nantes à une journée dans laquelle nous avons ouvert les portes de La Halle aux Bagages aux reporters solidaires. L'objectif était de faire visiter ce lieu, répondre aux questions sur le fonctionnement et permettre au grand public de découvrir les initiatives et les actions de solidarités.

Le rapport d'activité reprend le fonctionnement actuel, les chiffres de l'année et des pistes de réflexion sur le rôle, mais surtout, sur les évolutions de la « Halle aux Bagages ».

### II. FONCTIONNEMENT

Le fonctionnement est fortement lié aux propositions de services de base que l'on peut apporter au public ciblé.

Les prestations d'**accueil**, d'**hygiène** (toilettes, douches, produits d'hygiène, laverie) et de **communication** (téléphone, recharge téléphone, accès ordinateur et Internet).

#### a. Les locaux et services

La Bagagerie a une superficie d'environ 150 m<sup>2</sup>. Elle dispose d'un **espace de stockage** de 200 mètres linéaires scindé en deux salles, ce qui correspond à une capacité évaluée entre 850 et 900 bagages (selon la taille du bagage). La file active de bénéficiaires peut être évaluée entre 400 à 500 personnes.

**Un hall d'accueil** permet aux personnes de patienter avant d'être prises en charge autour d'une boisson (café / thé). Le lieu se compose également d'un bureau, d'un sanitaire, d'une douche, ainsi que de deux cabines permettant aux personnes de se changer.

**Un ordinateur** avec accès internet est à disposition du public. Cette année nous avons travaillé avec le coup de main numérique pour favoriser l'accès aux personnes.

**Les locaux** sont entretenus chaque matin par l'équipe entretien du CHRS de la Tannerie, et un traitement antiparasitaire est effectué à raison de 4 fois/an. Durant la crise sanitaire, nous avons investi dans un appareil utilisé dans les hôpitaux et par la Protection Civile. Cette acquisition nous donne la possibilité de désinfecter tous les mois les locaux de la Bagagerie.

#### b. Les horaires

- **Lundi** : 10h00 - 12h et 14h30 - 16h30
- **Mardi** : 14h30 -16h30 (2<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> mardis de chaque mois)
- **Mercredi, jeudi et vendredi** : 14h30 - 16h30
- **Mardi matin de 10h00 - 12h00** : Créneau réservé uniquement pour les personnes souhaitant prendre une douche.

Nous n'avons pas eu beaucoup de réservation en 2022. C'est difficile pour les personnes de se projeter et les demandes se font généralement par défaut. C'est à dire que ce service dépend uniquement si la personne a pu ou pas prendre une douche dans les lieux prévus à cet effet dans Nantes.

Afin d'accueillir les personnes dans des conditions optimales, nous avons mis en place depuis 2014 un binôme composé d'un salarié et d'un bénévole. Leur contribution est essentielle dans le fonctionnement de la Bagagerie.

En 2022, 5 bénévoles ont assuré les permanences. Ils interviennent régulièrement et au minimum une fois par semaine. Ils contribuent à créer le lien, soutenir l'action du professionnel, faire patienter, rassurer...

La « Halle aux Bagages » est également créatrice de lien social en permettant à un résident du CHRS de compléter l'équipe. (Environ 290 heures de permanence bénévole).

Un groupe « bénévolat » au sein de l'association (salariés, administrateurs, bénévoles de terrain, direction, piloté par une chargée de mission qualité) a été créé afin de (re)travailler sur un livret d'accueil bénévoles (matinée d'accueil et intégration, charte du bénévolat, fiche renseignement et définition de la mission, formations, etc...). Ce groupe doit également permettre de mieux les intégrer à la vie de l'association et de les fidéliser. De plus chaque année, l'association invite ses bénévoles pour la galette traditionnelle. C'est l'occasion pour chacun de se présenter et d'indiquer sur quelle activité il/elle intervient : cours de français, aide aux devoirs, récupération de meubles, bagagerie, Le président de l'ASBL en profite pour les remercier pour leur engagement.

Dans le fonctionnement de la Halle au Bagages, nous incitons les usagers à prendre un rendez-vous téléphonique ou par mail (mise en place d'un planning de « rendez-vous »). Ces rendez-vous permettent de gérer le flux dans le local et de travailler dans un lieu « apaisé ». Ils appellent également pour être certain de l'ouverture de la bagagerie avant d'entreprendre le déplacement.

Tout l'enjeu pour cet accueil se situe entre l'orientation vers les partenaires adéquats, et la proposition d'une « 1ère réponse » sur place avec une écoute attentive de la part de l'équipe accueillante. La mise en place de permanences permet à l'accueil de jouer un rôle central et de relais vers le droit commun : Réponse aux appels téléphoniques et aux messages, rappel des personnes.





Nous sommes référencés sur cette Plateforme numérique en ligne qui donne accès aux lieux et services utiles aux personnes (lieu, adresse, itinéraire, conditions d'accueil, jours d'ouverture et horaires). Nous communiquons sur les jours de fermetures exceptionnelles, les congés ...

### c. Typologie des publics accueillis

Ce sont plus souvent des personnes seules - majoritairement des hommes – sans hébergement, même si nous notons une augmentation du public féminin au cours de l'année 2022. Elles représentent 28% de la population qui fréquente le service.

### d. La gestion

Il est nécessaire de pouvoir faire régulièrement le point sur les personnes qui utilisent la Bagagerie. Ce travail permet de faire la différence entre ceux qui passent quotidiennement, ponctuellement voire plus du tout.

L'objectif est de ne pas stocker des affaires sur du long terme et de pouvoir continuer à accueillir les personnes qui sont réellement sans hébergement ou logement.

#### **Nous avons mis la démarche suivante en place :**

- **Une fiche d'inscription** comprenant l'identité de la personne, sa date de naissance, sa domiciliation, son téléphone, son adresse mail, l'emplacement de ses bagages (3 maximum, d'une longueur maximum de 60x 40 cm). Y sont notés également les jours de passage et les mouvements (entrées ou sorties de sacs). Sur cette fiche, y est apposé le règlement signé par les deux parties, bénéficiaire et salarié. Un récépissé de dépôt est remis au bénéficiaire.
- **En cas d'absence de passage durant 3 mois**, le responsable relance la personne ou le service qui l'accompagne, ce qui parfois nous amène à 5 mois sans passage. Les seules

affaires que nous conservons (pendant 1 an) sont les papiers officiels (carte d'identité, carte vitale) et personnels (fiches de paie, livret de famille, photos, ...)



### Avec l'aide d'un service civique :

- Tri des affaires des personnes ne nous ayant toujours pas contactés,
- Mise en archive des papiers et objets de valeurs récupérés (téléphone, ordinateur, bijoux, photos),
- Mise en déchetterie des affaires ne pouvant pas être revalorisées.

Le concept de la « **Bagagerie Sociale** » dépasse l'idée de simple consigne ou de lieu de passage, c'est aussi un **espace de convivialité et de partage**.

### Les prestations :

Cette ambiance ainsi créée (café, thé, biscuits et musique) permet de créer du lien entre les acteurs et devient un lieu d'échange entre les professionnels, les bénévoles et les bénéficiaires.

1. Un lieu d'accueil et « **d'écoute sociale** »
2. Un lieu **d'information et d'orientation** vers les partenaires sur le dispositif nantais
3. Mise à disposition du guide de l'urgence sociale
4. Partenariat avec l'Association LA CLOCHE (distribution du livret et des bons des réseaux commerçants solidaires).



### 5. Lieu de **services divers** :

#### → **Bien être** :

Les personnes ont à leur disposition une table, fer à repasser et de cabine privative pour pouvoir se changer, mais également de produits d'hygiène intime féminin, de produits d'hygiène corporelle, de préservatifs, etc... Un vestiaire d'urgence est mis en place avec la collaboration de l'association JCSA jeunesse culture solidarité atlantique (vêtements suivant les saisons, chaussures, duvets etc...)

### 6. Numérique :

Le service est doté d'un ordinateur et d'un accès internet pour soutenir et aider les personnes à garder le contact avec les différentes institutions ou leur famille. La réduction de la fracture numérique représente un enjeu majeur des politiques actuelles de l'Action Sociale. Mise en œuvre d'un « coffre-fort numérique », ainsi que d'une offre d'accompagnement aux usages du numérique et d'accès aux droits.

Atelier numérique : Accompagnement par un médiateur numérique à l'utilisation du smartphone ou du PC, l'usage d'une boîte mail, d'une application ou à la réalisation de démarches sur internet. Avec ou sans rendez-vous, mais pour avoir la certitude d'avoir un temps d'échange avec le médiateur numérique, il est préférable de prendre rendez-vous.

#### **Horaires : Jeudi 14h30 à 16h30**

Le mot de notre médiateur numérique Mario

*« La numérisation de l'administration impacte fortement les personnes sans-abri, et les professionnels qui interviennent auprès d'elles. Pour recourir à leurs droits, les personnes doivent désormais avoir un équipement adéquat, maîtriser les outils numériques, et pouvoir numériser des documents. Or une partie des utilisateurs de la bagagerie ne dispose pas de ces conditions. Dans cette transformation, les travailleurs sociaux jouent souvent le rôle de facilitateurs, d'interface, entre les personnes qu'ils accompagnent, et les plateformes numériques des administrations.*

*Face à cela, l'ASBL expérimente depuis Septembre 2022 une permanence numérique tous les jeudis après-midi, assurée par un médiateur du Coup de Main Numérique. Les utilisateurs de la bagagerie sont reçus avec ou sans rendez-vous, pour être aidés à recourir à leurs droits sur internet via leur smartphone, ou le PC mis à disposition.*

*Dans le cadre de ces permanences, un partenariat a aussi été instauré avec l'association Reconnect, qui développe un coffre-fort numérique adapté aux personnes sans-abri. L'application permet aux personnes de sécuriser des documents personnels en les scannant sur leur coffre-fort. Cela a donné lieu à différentes interventions d'un professionnel de Reconnect auprès des utilisateurs de la bagagerie, pour installer le coffre-fort sur les smartphones des volontaires, et les former à l'utilisation de l'application. Par la suite, le médiateur du Coup de Main Numérique a été mandaté pour installer le coffre-fort numérique et former les personnes à son utilisation. Cette intervention vise à faciliter le recours aux droits des personnes sans abri.*

*Inscrire la permanence numérique dans le rythme de la bagagerie sociale a nécessité que le médiateur numérique crée du lien avec les personnes, pour être bien identifié. Ce travail relationnel s'est fait en parallèle aux rendez-vous assurés avec les utilisateurs de la bagagerie. Un travail de communication au réseau partenarial a de plus été engagé, afin que les professionnels puissent orienter des personnes spécifiquement vers la permanence numérique, et vers la bagagerie sociale.*

*Statistiques de la permanence numérique, sur la période de Septembre à Décembre 2022 :*

<i>Nombre de permanences</i>	<i>Nombre de personnes reçues</i>	<i>Nombre moyen de personnes reçues/permanence</i>
<i>14</i>	<i>25</i>	<i>1,7</i>

### III. PERSPECTIVES

Nous allons continuer de favoriser l'autonomie numérique des personnes par la mise en œuvre d'ateliers thématiques de sensibilisation au numérique et d'accès aux droits.

La Halle aux Bagages doit permettre d'expérimenter auprès des personnes en situation de précarité sur le quartier et d'« aller vers » les populations en rupture et éloignées des droits sociaux. Dans son évolution, nous pouvons imaginer que le site de la Tannerie renforce son positionnement dans le suivi et l'accompagnement des personnes en situation de précarité sur le quartier et dans le suivi des situations « complexes ». Nous souhaitons mettre en place avec les partenaires de la Santé et particulièrement avec l'équipe de l'ELPP des liens permettant l'intervention d'un psychologue sur le site.

De plus nous devons relancer et renforcer notre travail sur le recrutement et la fidélisation de bénévoles. Cette année nous aurons un contrat de professionnalisation pour nous aider dans ce travail. C'est également une aide qu'il faudra utiliser pour nous permettre de communiquer et de travailler avec les partenaires. Un projet de navette entre structure pourrait être réfléchi et aider les personnes ayant des difficultés pour se déplacer. Une réflexion sera également à mener autour d'une bagagerie « mineurs » avec le Pôle Protection de l'Enfance et le département ....