



RAPPORT D'ACTIVITE

2023

HALLE AUX BAGAGES



Préambule

La Halle aux Bagages, située au 10 rue de la Tannerie, est ouverte depuis le 1^{er} 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.

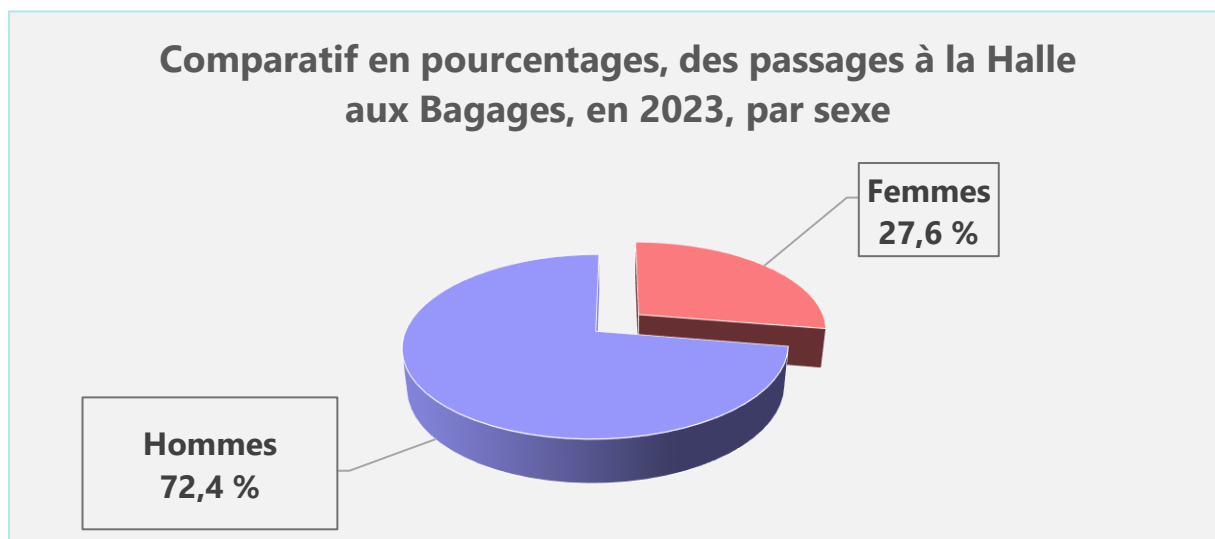
Cet accueil inconditionnel permet aux personnes en difficulté de pouvoir regrouper leurs biens en sécurité et de ne pas être stigmatisés dans la ville. Ils déposent nominativement et personnellement leurs affaires.

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. INTRODUCTION.....	- 8 -
II. FONCTIONNEMENT.....	- 8 -
a. Les locaux et services.....	- 8 -
b. Les horaires.....	- 9 -
c. Typologie des publics accueillis.....	- 10 -
d. La gestion.....	- 10 -
III. PERSPECTIVES.....	- 13 -

➤ QUELQUES CHIFFRES 2023



Nombre d'usagers : 451

Entrants : 185

Sortants : 154

2848 passages 2023

(Soit une augmentation de 17% par rapport à 2022 avec 2427 passages)

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.

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.

RAPPORT D'ACTIVITE 2023

HALLE AUX BAGAGES

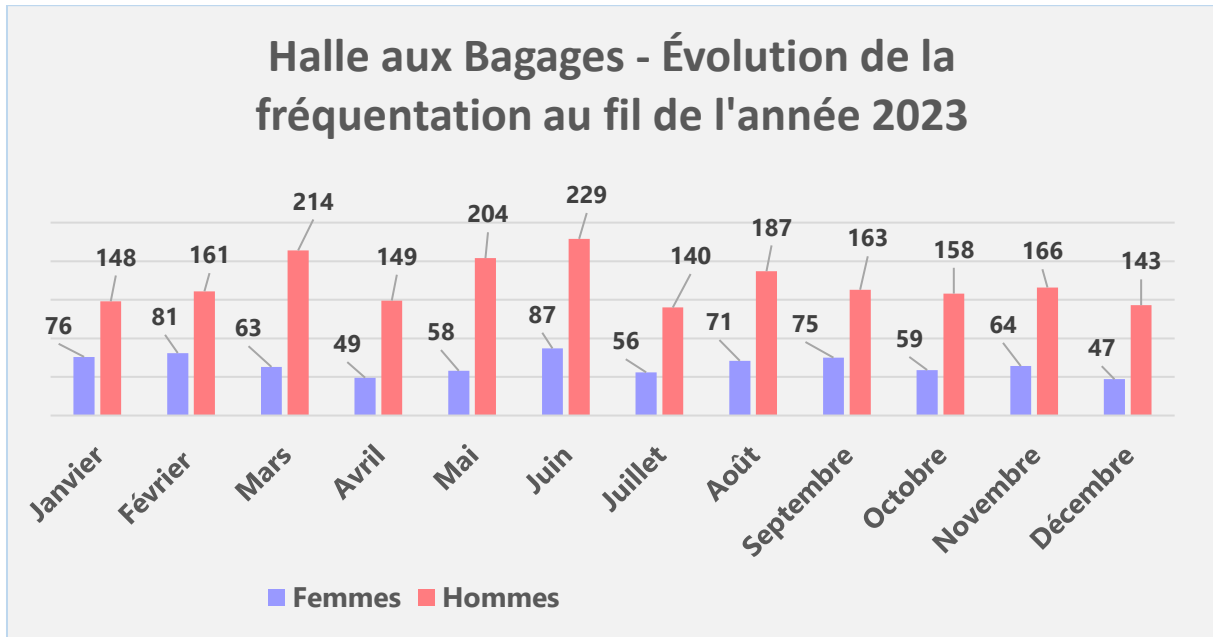
Sur 2023, la Halle aux Bagage a été ouverte en moyenne, 15,3 jours par mois
(Maximum 19 jours et minimum 11 jours dans le mois)

Sur 12 mois, le nombre moyen de passages a été de 15,61 par jour, hommes et femmes confondus, et de 4,3 passages par jour pour les femmes.

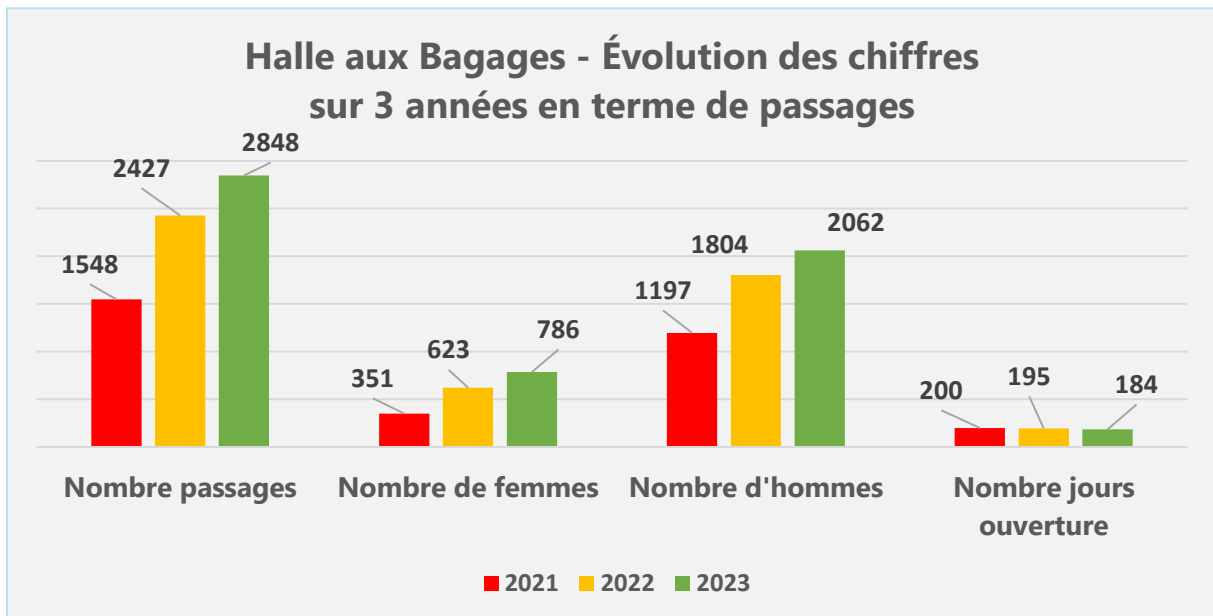
185 nouvelles inscriptions

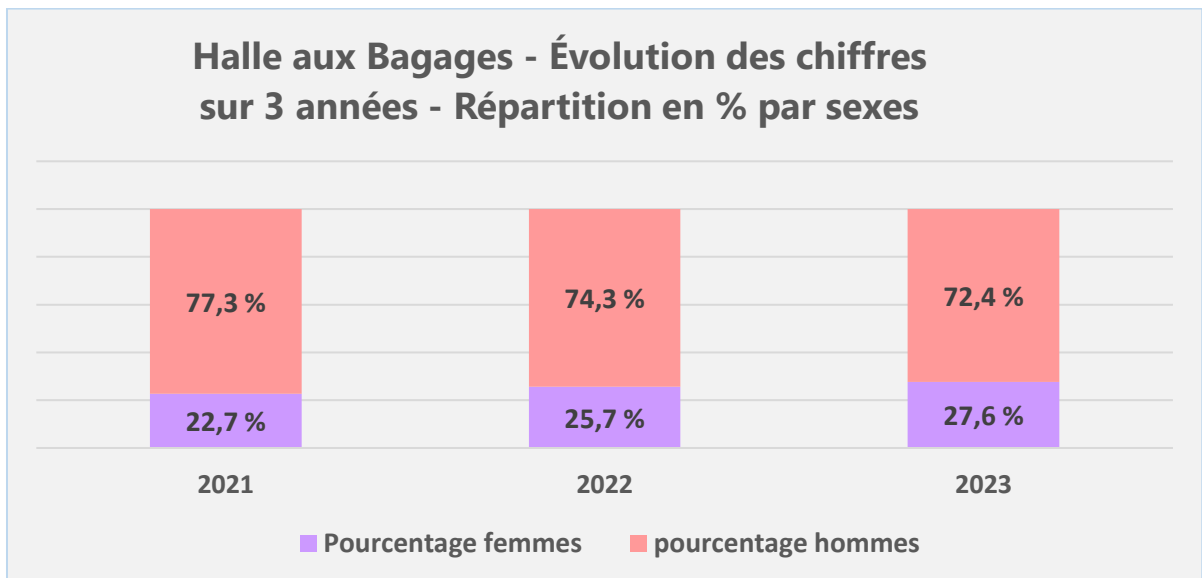
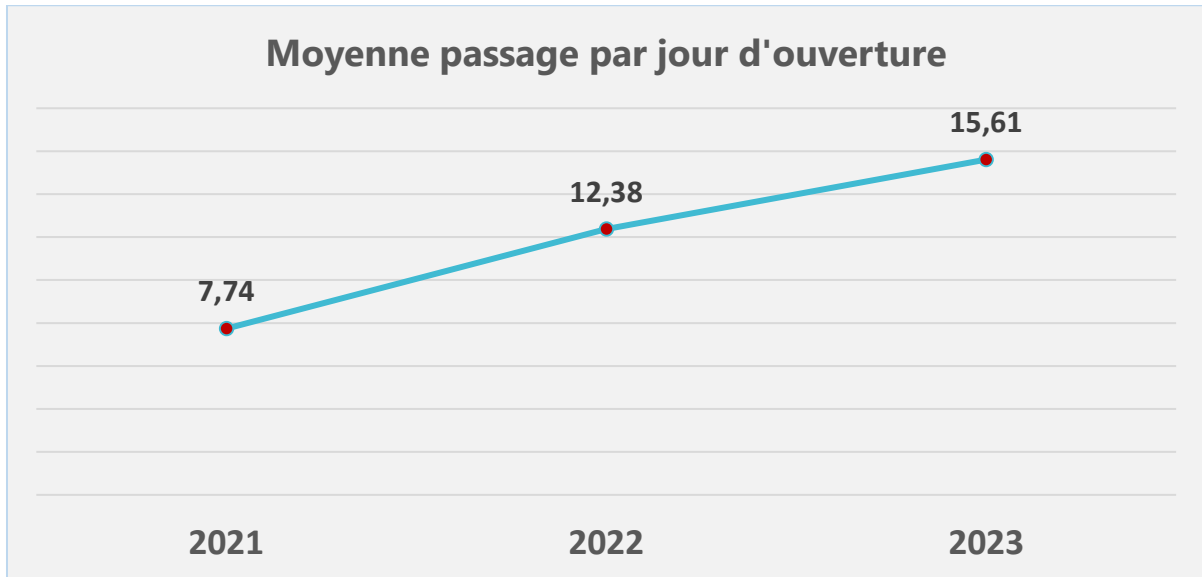
154 ont quitté le dispositif définitivement

FRÉQUENTATION HALLE AUX BAGAGES 2023				Nombre de jours d'ouverture dans le mois	Moyenne mensuelle	Moyenne mensuelle femmes
	Femmes	Hommes	Nombre de Passages			
Janvier	76	148	224	15	14,93	5,07
Février	81	161	242	18	13,44	4,50
Mars	63	214	277	19	14,58	3,32
Avril	49	149	198	15	13,20	3,27
Mai	58	204	262	16	16,38	3,63
Juin	87	229	316	19	16,63	4,58
Juillet	56	140	196	11	17,82	5,09
Août	71	187	258	17	15,18	4,18
Septembre	75	163	238	15	15,87	5,00
Octobre	59	158	217	13	16,69	4,54
Novembre	64	166	230	15	15,33	4,27
Décembre	47	143	190	11	17,27	4,27
TOTAL	786	2062	2848	184	15,61	4,31



➤ ÉVOLUTION DES CHIFFRES SUR 3 ANNÉES





I. 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 difficultés.

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.

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 m². 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 au cours de la crise sanitaire. Cette acquisition nous donne la possibilité de désinfecter tous les mois les locaux de la Halle aux Bagages.

b. Les horaires

- **Lundi matin** : 10h00 - 12h et 14h30 - 16h30
- **Mardi** : 14h30 - 16h30 (2^{ème} et 4^{ème} 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 Halle aux Bagages.

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 bénévoles).

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.

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 depuis 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 Halle aux Bagages. 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 140 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, ...)
- Tri des affaires des personnes ne nous ayant toujours pas contacté
- 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...)

→ 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.

L'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 :

« 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 créé 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. »

III. PERSPECTIVES

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.

En parallèle nous allons travailler en lien avec la mairie de Nantes et les partenaires du quartier pour adapter notre fonctionnement aux besoins des personnes vulnérables.