



RAPPORT D'ACTIVITE

2024

HALLE AUX BAGAGES



Préambule

La Halle aux Bagages créée en 2006) est située au 10 rue de la Tannerie 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.

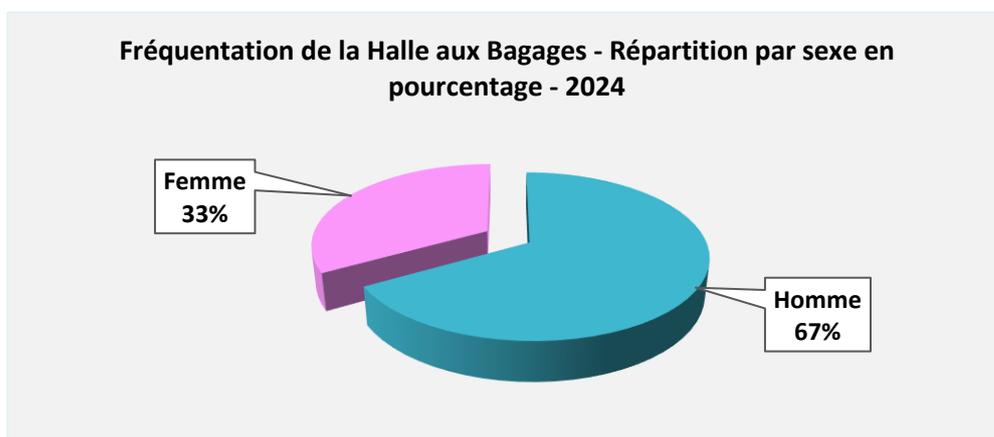
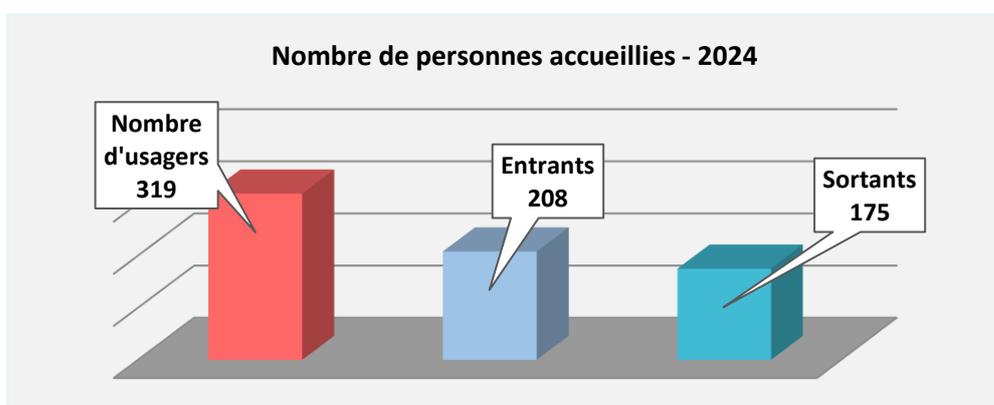
Les associations, les partenaires extérieurs, les services internes de l'association peuvent apporter directement les affaires des personnes hospitalisées, expulsées ou exclues des structures, après avoir pris contact avec le responsable.

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.....	- 11 -
III.	PERSPECTIVES.....	- 14 -

➤ QUELQUES CHIFFRES 2024

- **Nombre d'usagers : 319 (contre 451 en 2023)**
- **Entrants : 208 (contre 185 en 2023)**
- **Sortants : 175 (contre 154 en 2023)**
- **3039 passages 2024 (Soit une augmentation de 6 % par rapport à 2023 avec 2848 passages)**
- **Répartition par sexes : 106 Femmes – 213 Hommes**



RAPPORT D'ACTIVITE 2024

HALLE AUX BAGAGES

La fréquentation continue d'augmenter.

Bien que le nombre de passages mensuels croisse chaque année, il est essentiel de rappeler 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 strict pour éviter de se transformer en simple « garde affaires » voire garde meuble. La dimension des locaux nous impose cette rigueur également.

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

Ces chiffres démontrent 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 par semaine pendant les congés d'hiver et d'été. Sur 2024 nous avons ouvert 186 jours.

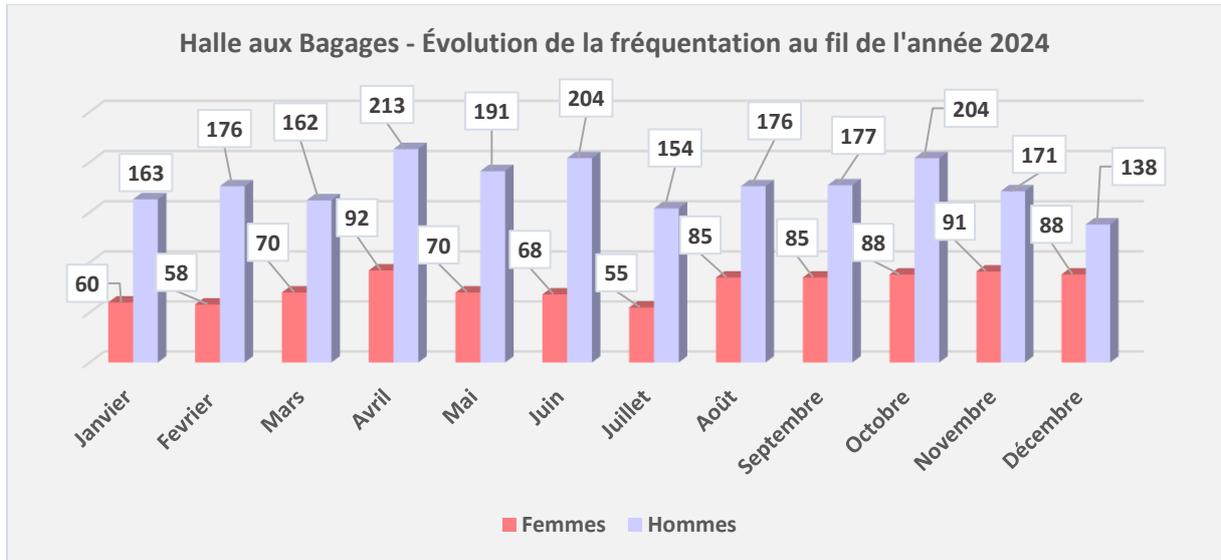
Sur 2024, la Halle aux Bagage a été ouverte en moyenne 15,5 jours par mois (Maximum 18 jours et minimum 11 jours dans le mois).

Sur 12 mois, le nombre moyen de passages par jour, hommes et femmes confondus a été de 16,5 passages et de 4,9 passages pour les femmes.

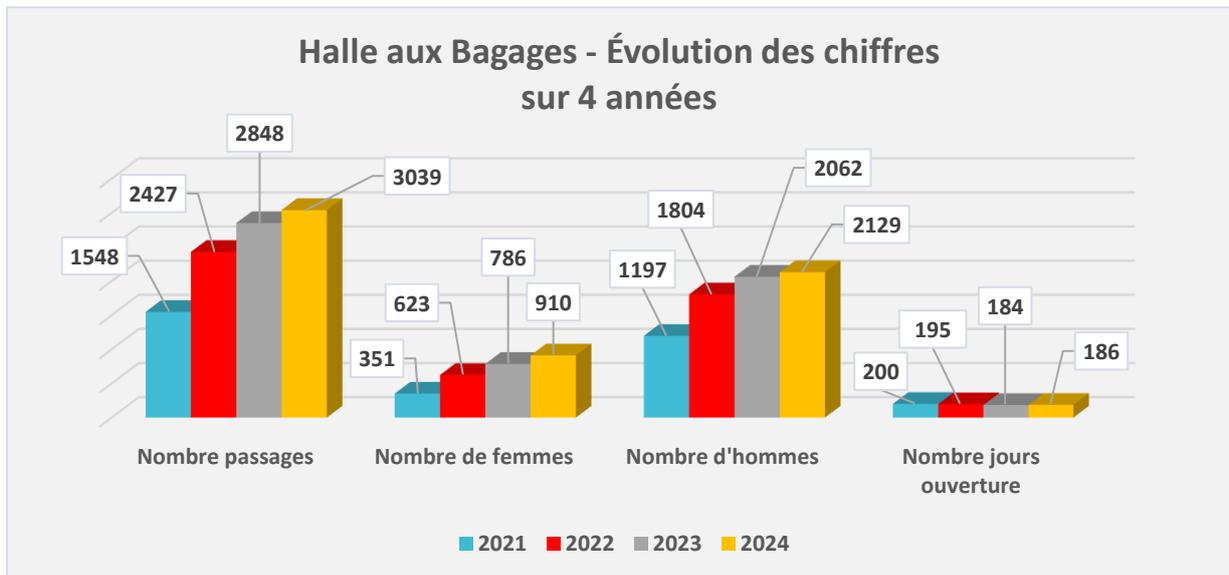
FRÉQUENTATION HALLE AUX BAGAGES 2024				Nombre de jours d'ouverture dans le mois	Moyenne mensuelle	Moyenne mensuelle femmes
	Femmes	Hommes	Nombre de Passages			
Janvier	60	163	223	15	14,87	4
Février	58	176	234	18	13	3,22
Mars	70	162	232	14	16,57	5
Avril	92	213	305	17	17,94	5,41
Mai	70	191	261	16	16,31	4,38
Juin	68	204	272	16	17	4,25
Juillet	55	154	209	11	19	5
Août	85	176	261	18	14,5	4,72
Septembre	85	177	262	15	17,47	5,67
Octobre	88	204	292	17	17,18	5,18
Novembre	91	171	262	16	16,38	5,69
Décembre	88	138	226	13	17,38	6,77
TOTAL	910	2129	3039	186	16,47	4,94

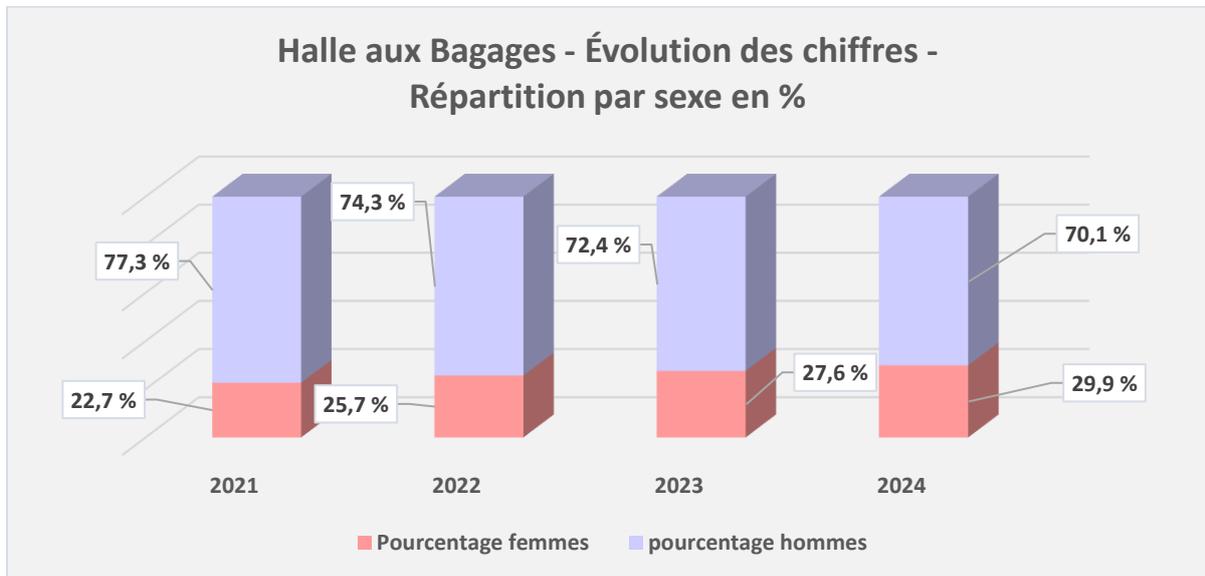
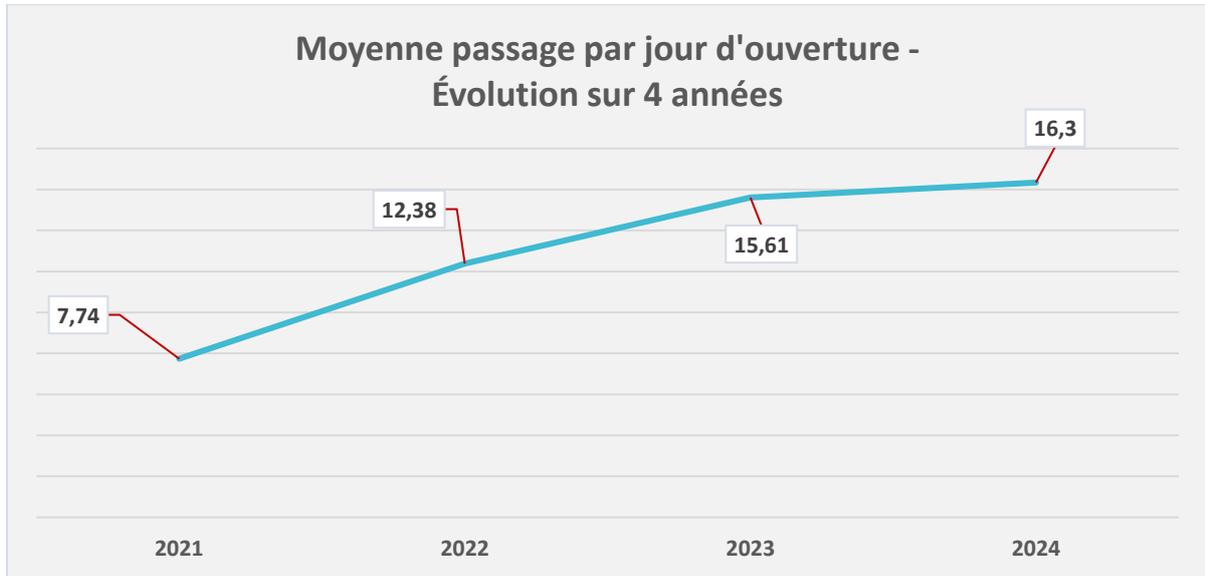
RAPPORT D'ACTIVITE 2024

HALLE AUX BAGAGES



➤ 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 territoriale, et la volonté de continuité et de développement de ce service auprès des personnes en difficultés.

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

Le site de la Tannerie est bien reconnu sur le territoire comme un acteur de l'urgence sociale et de la prise en charge des personnes en situation de grande précarité.

A l'avenir, il doit avoir un rôle prépondérant dans 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 ainsi que des pistes de réflexion sur le rôle, et 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...) 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 à l'outil numérique pour les utilisateurs.

Les locaux sont entretenus 2 fois par semaine par l'équipe entretien du CHRS de la Tannerie, et un traitement antiparasitaire est effectué à raison de 4 fois/an. 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

Depuis le 16/09/2024, nous avons changé les horaires d'ouvertures

Lundi et Vendredi – 14H30 à 16H30

Mardi – 14h30 à 16h30 (2^{ème} et 4^{ème} mardis de chaque mois)

Mercredi de 10h à 12h et de 14h30 à 16h30

Jeudi - 14h30 jusqu'à 17h30 cette fermeture un peu plus tardive permet à des personnes travaillant de profiter du service

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 2024, **6 bénévoles** ont assuré les permanences pour 139 heures au total. Ils interviennent régulièrement et au minimum une fois par semaine. Ils contribuent à créer le lien, soutenir l'action du professionnel, faire patienter, rassurer...

Mise en place d'un planning mensuel pour déterminer les jours d'ouvertures et positionner les bénévoles sur ces jours selon leur disponibilité.

Le recrutement des bénévoles se fait via la plateforme « France bénévolat qui nous transmet les demandes et/ou via le site internet de l'association.

- 1) Une première rencontre permet d'échanger avec la personne, de connaître ses motivations, de lui présenter le service et d'observer l'activité pendant les heures d'ouvertures de la bagagerie.
- 2) Après un temps de réflexion des deux parties, la personne effectue un essai avec un bénévole déjà en activité.
- 3) Un livret d'accueil (pour signature du contrat) lui est remis (fiche de renseignements et définition de la mission, charte du bénévolat, le projet associatif et plaquette de l'association présentant l'organigramme, les différents services et publics accueillis au sein de l'association Saint Benoît Labre).

Les bénévoles de toute l'association sont invités à un moment convivial en fin et/ou début d'année afin d'être remercié et fidélisés.

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.

Quelques témoignages 2024 :

- Un témoignage de Dorothée, une bénévole : *« Je suis bénévole à la Bagagerie depuis plus d'un an. J'apprécie le contact avec les usagers, et l'autonomie dans nos missions. L'ambiance surtout est efficace et chaleureuse, et je pense que les usagers s'y sentent bien, tout comme les bénévoles. »*
- Un témoignage de Loïc, ancien bénéficiaire de l'association, bénévole depuis plus d'un an : *« Cela me permet de rencontrer de nouvelles personnes et de dialoguer. Pour les usagers, c'est un endroit rassurant pour leurs bagages, la possibilité de se poser un peu, discuter ; un lieu d'accueil où ils se sentent bien »*

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 en 2024 30% 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.

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, ...)
 - Tri des affaires des personnes ne nous ayant toujours pas contacté (**70** courriers de relances envoyés)
 - Mise en archive des papiers et objets de valeurs récupérés, téléphones, ordinateurs, bijoux, photos (**21 mise en archives**)
 - Mise en déchetterie des affaires ne pouvant pas être revalorisées

Ce travail de relances, tris, déplacements à la déchetterie, mise en archives constitue un temps important (évalué approximativement à 30%) et nécessaire dans l'optimisation de notre espace.

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 « le carillon » cela permet aux personnes accueillies de demander auprès du réseau des commerces solidaires des petits services (utiliser les toilettes, bénéficier du Wifi...) sans consommer, d'obtenir un repas chaud, Boisson chaude, vêtement etc. dans un commerce



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...

2021-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...)

Et depuis Avril 2024 partenariat avec » la boîte à récup » une ressourcerie généraliste du quartier du Breil. Elle met de côté pour la bagagerie des articles de saison : vêtements, sous-vêtements, des sacs, des valises etc... Dorothee, bénévole a pris l'initiative de convertir un placard en penderie de façon à mettre en valeur les vêtements qu'elle récupère à la boîte à récup et son réseau personnel (Voir **en annexe, article « à la rencontre de la bagagerie »**)

- **Hygiène :**

Les mercredis matin de 10h à 12h- Douche – 4 créneaux (10h / 10h30 /11 h et 11h30) - Réservé uniquement aux personnes inscrites au service

Il est souvent difficile pour les personnes de se projeter et les demandes se font généralement par défaut. Depuis le 16 septembre 2024, 40 douches ont pu être prises.

- **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.

Jusqu'à juin 2024-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.

III. PERSPECTIVES 2025

En regardant vers l'avenir, la Halle aux Bagages doit continuer à innover et à expérimenter des approches pour atteindre les populations en situation de précarité, notamment celles éloignées des droits sociaux. Le site de la Tannerie a le potentiel et doit renforcer son rôle dans le suivi et l'accompagnement des personnes en difficulté, concernant en particulier les situations complexes.

Il serait pertinent que la psychologue de l'ELPP, accompagnée parfois d'une infirmière, puisse poursuivre son action en passant régulièrement à la Halle aux Bagages.

Bien que l'espace soit exigu et peu propice à des échanges intimes, il peut servir de point de rencontre initial et de présentation des missions de l'ELPP. De plus, cette présence régulière permettrait de maintenir un lien avec les personnes fréquentant d'autres lieux d'urgence sociale à Nantes. Un bureau annexe sur le site de La Tannerie pourrait également accueillir des entretiens plus formels.

Par ailleurs, il est crucial de relancer et de renforcer nos efforts de recrutement et de fidélisation des bénévoles, qui sont essentiels au bon fonctionnement de nos services.

Enfin, une enquête réalisée par le CCAS de Nantes auprès des usagers de la bagagerie a révélé des informations importantes sur leurs habitudes de lavage de linge. Il est nécessaire d'évaluer les solutions actuelles (Laverie Hepdale, Espace Agnès Varda, etc.) et d'envisager d'autres modalités de fonctionnement pour mieux répondre à leurs besoins.

En somme, la Halle aux Bagages doit continuer à évoluer et à s'adapter pour mieux servir les personnes en situation de précarité, tout en renforçant les liens avec les différents acteurs du territoire et en améliorant ses services.

IV. ANNEXE : Article

À LA RENCONTRE DE LA BAGAGERIE !

Permettre à tous et toutes de s'équiper, même pour les plus précaires ! Voici notre article de la Bagagerie sociale, leurs missions et notre partenariat.

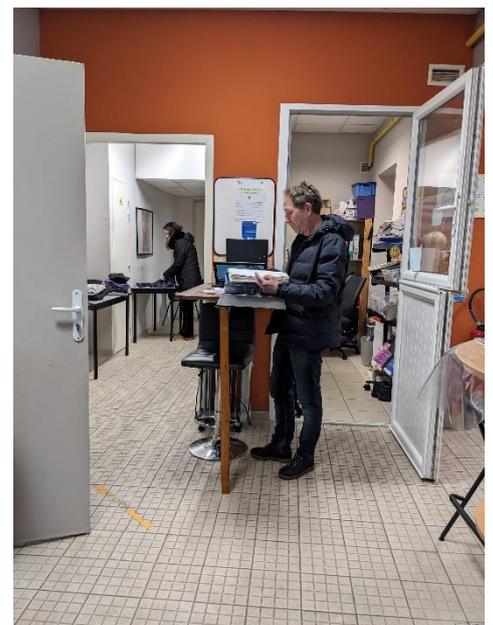
En cette matinée de janvier où la ville sort tout juste d'une vague de froid, La Boîte à Récup a rendez-vous avec La Bagagerie sociale située au 10 rue de la Tannerie, dans le quartier du Bas-Chantenay, à Nantes. Nous souhaitons faire plus ample connaissance avec cette structure devenue partenaire de La Boîte à Récup en avril 2024 ainsi qu'avec les personnes qui l'animent.

En effet, chaque mois, La Boîte à Récup met de côté, à destination de La Bagagerie sociale (service de l'association Saint Benoît Labre) des articles textiles pouvant être utiles à son public de personnes sans domicile. Il s'agit essentiellement de chaussures confortables, de sous-vêtements, de chaussettes, de parkas ou autres manteaux chauds, d'imperméables, de pulls, de plaids, de duvets, de sacs à dos, sacs de voyages ou de valises.

Nous sommes accueillis par Christophe, salarié de l'association Saint Benoît Labre et responsable de la Bagagerie sociale depuis 2014. Il est rejoint par Dorothée, bénévole à la Bagagerie depuis décembre 2023. Elle est à l'initiative de la mise en place de la Penderie, un espace de mise à disposition gratuite de vêtements et accessoires, garnie en partie par les dons de La Boîte à Récup cités plus haut ; ci-dessus, l'entrée des locaux avec Christophe et Dorothée.

Un premier usager bien connu de l'équipe, arrive. Un échange de bonjours et de sourires. Il annonce la raison de sa venue puis se dirige vers les sanitaires. La Bagagerie est un lieu de stockage d'effets personnels. C'est toutefois dans le but de prendre une douche que cette personne est venue ce matin. C'est en effet un autre service mis en place par la structure.

Une deuxième usagère quant à elle vient pour accéder au sac de voyage qu'elle a laissé en dépôt. Elle sera rejointe quelques minutes plus tard par une de ses proches qui souhaite bénéficier elle aussi de ce service. Tous trois sont sans domicile, confrontés à la problématique de se délester des valises et autres sacs à dos (contenant tout ce qu'ils ont en leur possession : vêtements, objets, documents importants,...) pour mieux se déplacer, tout en étant assurés que ces mêmes affaires seront à l'abri des intempéries et du vol.



Si la majorité des usagers sont des hommes, on compte bien plus de femme qu'auparavant (30% du public), surtout depuis qu'un centre d'hébergement d'urgence réservé aux femmes s'est installé à proximité. Hommes comme femmes, les salariés sans domiciles sont nombreux – très nombreux même me disent Christophe et Dorothee. Les demandeurs-euses d'asile en attente de jugement représentent aussi une part importante des usagers du lieu. Celui-ci n'est par contre pas ouvert aux mineurs, même accompagnés

La Penderie

Au départ du projet de La Penderie, Dorothee avait simplement pris l'initiative de convertir un placard de l'accueil en penderie de façon à bien y présenter des vêtements mis à disposition de toutes et tous par des usagers faisant du tri dans leurs affaires. Ces vêtements ne trouvaient en effet pas facilement preneurs s'ils étaient présentés sous forme de tas sur une table ou dans des sacs.

Par la suite, elle a décidé de mettre en place une véritable collecte hors les murs, auprès de particuliers de son entourage essentiellement. Ce fut l'occasion de mettre en place des critères de sélection et de contrôler réellement la qualité et l'état de ce qui serait mis à disposition ; ci-dessus, l'espace dédié à La Penderie dans les locaux de l'association.



RAPPORT D'ACTIVITE 2024

HALLE AUX BAGAGES

Lorsque nous posons la question à Dorothée sur le type d'articles recherchés en priorité, sa réponse vient sans aucune hésitation : des chaussures confortables, des sous-vêtements et des chaussettes ! Mais au-delà de ces trois catégories, les sacs, caddys et cabas ou autres sacs de courses sont toujours très prisés par les usagers du lieu. Notons aussi les bonnets et gants en hiver. Dorothée quant à elle est toujours à la recherche de cintres ! Elle en manque pour assurer la bonne tenue de la Penderie et une présentation des vêtements qui donne envie.

Si les locaux ne sont pas encore très adaptés à l'activité mise en place par Dorothée, faute d'un espace de tri suffisamment grand consacré à cela, l'espace de la Bagagerie sociale a l'avantage de compter 2 cabines où les usagers peuvent se changer. Celles-ci se transforment facilement en cabines d'essayages lorsqu'une personne est intéressée par un vêtement de la Penderie. Cela leur permet de prendre uniquement les vêtements et accessoires qui leur conviennent.



Ci-dessus, les cabines où les usager-ères peuvent essayer les vêtements de la Penderie

En un an, ce dispositif a trouvé son rythme de croisière. Il n'est pas possible à Dorothée de collecter d'avantages de dons pour l'instant, celle-ci assurant toute la gestion de La Penderie en solo et par ces propres moyens. Pour développer l'offre, il faudrait dans un premier temps qu'une autre bénévole s'investisse dans la mission. Avis aux intéressé-e-s !

RAPPORT D'ACTIVITE 2024

HALLE AUX BAGAGES

Du côté de La Boîte à Récup, les articles en question sont repérés et mis de côté dès leur arrivée à notre comptoir de don ou bien retirés des rayons après plusieurs semaines de mise en vente sans avoir trouvé preneur. On fait signe à Dorothee dès que le nombre d'articles mise de côté devient conséquent afin que celle-ci passe à la boutique les récupérer.

La Boîte à Récup remercie Christophe et Dorothee pour leur accueil. Que ce partenariat continue sur sa lancée !