



**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2018**

1. SOMMAIRE

Introduction.....	3
1. La gestion des ressources humaines.....	4
2. Travaux et aménagement du local	5
2.1. Des chantiers participatifs : une participation active, pinceau à la main ...	5
2.2. Des travaux réalisés par des entreprises	6
2.3. Un aménagement et une réadaptation régulière des lieux	7
3. Structuration de l'activité de la Bagage'Rue Cluzan et de l'association	
Bagage'Rue.....	8
3.1. Une adhésion pour tou.te.s à prix libre	8
3.2. Rédaction des documents de fonctionnement des permanences et outils participatifs	9
Règlement de fonctionnement.....	9
Documents de tenue des permanences.....	10
Outils participatifs.....	10
3.3. Planification des permanences et fréquentation	10
4. Vie associative.....	13
4.1. La gouvernance	13
Rôle et fonction du Conseil d'Administration et du bureau de l'association :	13
Assemblée Générale Ordinaire du 28 juin 2018 :	13
4.2. Organisation d'évènements et animations le week-end	14
4.3. Inauguration.....	15
5. Recrutement, suivi et accompagnement des bénévoles	16
5.1. Recrutement.....	16
5.2. Suivi et accompagnement.....	17
5.3. Des temps de formation	18
Temps de Form'action :	18
Analyse des pratiques :	18
6. Communication autour de la structure et travail en partenariat	19
6.1. Développement des outils de communication.....	19
6.2. Présentation du projet et travail en partenariat.....	19
Conclusion :	20

2. INTRODUCTION

Alors que les membres salarié.e.s et bénévoles s'affairent à produire rapports et bilans en tout genre, nous avons une certitude : un peu plus de six mois après l'ouverture du service, l'utilité de la bagagerie n'est plus à prouver. L'année 2018 s'est achevée avec plus de 200 adhérent.e.s dont plus de 150 bagageur.euse.s fréquentant la bagagerie pour y poser leurs affaires.

Le projet associatif de Bagage'Rue, avait été rédigé et finalisé en 2017. Il repose sur 4 grands axes :

- * Proposer un service de bagagerie permettant à toute personne de poser ses affaires en lieu sûr et en confiance.
- * Accompagner toute personne souhaitant participer à la vie du service et de l'association.
- * Créer du lien entre la bagagerie, les habitant.e.s et les acteurs du quartier avec des actions ouvertes à tou.te.s.
- * S'inscrire dans le réseau de partenaires associatifs et institutionnels sans se substituer aux services d'accompagnement social existants.

La fin d'année 2018 a révélé l'envie et la nécessité de développer un 5ème axe associatif : Partager notre expérience : nos pratiques, nos méthodes et les constats venant des adhérent.e.s de l'association (bagageurs/bagagistes) avec des collectifs de citoyen.ne.s désireux d'apporter des solutions au problème de l'exclusion.

Et que dire de la force collective et participative qui anime la Bagage'Rue ! Une soixantaine de bagagistes, issue d'horizons divers sont venu.e.s et continuent de venir régulièrement prêter main forte pour tenir des permanences, organiser et participer à différents groupes de travail, venir faire un simple coucou... Car c'est aussi ça la Bagage'Rue : un espace où il est possible de déposer quelques valises, un peu de soi, un endroit où proposer ses savoir-faire et savoir-être, si on en a envie.

3. LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Le 12 février 2018, Mikkel Carlsen a terminé son CDD en tant que coordinateur de l'association. Nous avons ensuite accueilli Lucille Marcelin, venue de Paris pour participer à l'aventure Bagage'Rue. D'abord pour un CDD de 3 mois en tant que chargée de mission pour l'ouverture de la Bagage'Rue Cluzan, et notamment du recrutement des bénévoles et de l'aménagement du local, puis à partir de juin en tant que coordinatrice de l'association pour un CDD de 9 mois (que nous avons depuis décidé de pérenniser en CDI).

Mathieu Mazin a rejoint Lucille en novembre 2018 en tant que chargé de l'organisation du service de la Bagage'Rue Cluzan pour un CDD de 6 mois (jusqu'au 12 mai 2019).

La gestion des ressources humaines a été un exercice passionnant et parfois déroutant, nous avons tâtonné en tant qu'employeur.euse.s bénévoles tout en essayant de trouver des manières de faire de notre mieux, lors des recrutements, mais aussi lors de l'accompagnement des salarié.e.s.

Voici les différentes actions que nous avons menées :

- * Mobilisation du binôme RH (Coprésidente RH et suppléante RH) pour : rédiger les contrats de travail, saisir les informations liées au temps de travail des salariés sur la plateforme du Chèque Emploi Associatif, animer les groupes de travail recrutement, assurer le suivi des salarié.e.s avec des entretiens mensuels, et des échanges par mail pour le suivi du temps de travail et la gestion des congés et récupérations.
- * Création d'un groupe de travail RH pour les périodes de recrutement : chargé de la formulation des offres d'emploi, de la définition du calendrier de recrutement, du processus de recrutement, de l'examen des candidatures, de la tenue des entretiens d'embauches et de la décision à soumettre au CA.
- * Mise en place de solutions pour favoriser le bien être des salarié.e.s pendant les périodes de pannes de chauffage, ou de travaux au local : des postes "nomades" ont été loués à Locaux Motiv.
- * Achat et récupération de matériel informatique et de mobilier de bureau.

4. TRAVAUX ET AMENAGEMENT DU LOCAL

L'année 2018 débute avec l'aboutissement des recherches de financements et la signature d'une convention de mise à disposition avec le Foyer Notre-Dame des Sans-Abri (FNDSA), appelé anciennement "Maison Allais", situé dans le 7ème arrondissement de Lyon. Les bénévoles de l'association Bagage'Rue ont pu imaginer les fonctions de chaque pièce et les travaux et/ou aménagements qui étaient nécessaires pour rendre les lieux aussi fonctionnels, sécurisants et accueillants que possible. Un groupe de travail "aménagement du local" a été créé début 2018, réunissant le FNDSA, des adhérent.e.s de l'association et des membres du Conseil d'Administration, et parfois des professionnel.le.s du bâtiment.

En quelques réunions, alliant connaissances et compétences de chacun.e, les travaux d'aménagement, de mise aux normes et d'ameublement sont planifiés avec pour objectif d'être finalisés avant l'inauguration du 24 mai 2018. L'association bénéficiera également de soutiens en nature et en espèce de la part de plusieurs entreprises du bâtiment, pour mener à bien les différents travaux du local. L'embellissement fera l'objet de chantiers participatifs.

4.1. Des chantiers participatifs : une participation active, pinceau à la main

Quatre chantiers participatifs ont été organisés, auxquels ont participé des bénévoles de l'association avec pour but l'embellissement du local. En effet, lors de ces chantiers participatifs, les bénévoles ont pu débarrasser, détapisser, poncer, nettoyer, peindre, repeindre avec des peintures colorées, vernir, laver, astiquer les différents pièces du nouveau local, du sol au plafond, le tout dans une ambiance familiale et conviviale.



Adeline, bénévole lors du chantier participatif du 14 avril



Certain.e.s bénévoles ont aussi pu faire découvrir aux autres leur talent de cuisinier en préparant de bons repas pour les pauses déjeuners de ces denses journées.

Photo : chantier participatif du 17 mars 2018.

Les chantiers participatifs sont aussi des moments importants pour favoriser la démarche participative, fil rouge de l'association. Des bénévoles aux parcours et profils très différents s'entraident, partagent leurs connaissances et compétences et ainsi s'approprient ce lieu et s'y sentent bien. Ainsi, des bénévoles vivant ou ayant vécu la rue s'investissent et s'impliquent lors de ces journées. C'est l'occasion, le pinceau à la main, tou.te.s en habits de travail quel que soit son parcours de vie, d'apprendre à se connaître tout en échangeant sur les bonnes pratiques de bricolage et de donner son avis, ses idées et parfois se rendre compte qu'une tâche n'est pas si difficile qu'elle n'y paraît, et qu'on est tout à fait capable de la prendre en charge !

L'organisation et la mise en place de ces journées ont été l'occasion pour les membres de l'association Bagage'Rue, en plus de "remettre à neuf" l'espace, de construire et renforcer petit à petit l'équipe de bénévoles déjà active mais aussi de pouvoir l'agrandir. En effet, les appels à bénévolat (via Facebook et le site internet notamment) pour favoriser la participation de nouvelles personnes à ces chantiers participatifs ont bien fonctionné puisqu'ils ont permis de réunir un grand nombre de bénévoles (bénévoles déjà actifs et nouveaux bénévoles découvrant tout juste l'association) :

- * Chantier participatif du 17 mars 2018 de 9h à 17h : participation de 11 bénévoles.
- * Chantier participatif du 24 mars 2018 de 9h à 17h : participation de 12 bénévoles.
- * Chantier participatif du 14 avril 2018 de 9h à 17h : participation de 6 bénévoles.
- * Chantier participatif du 21 avril 2018 de 9h à 17h : participation de 8 bénévoles.
- * Soit un total de 259h bénévoles équivalents à 2559 € (sur la base du smic horaire net).

De plus, deux personnes, fresquistes de profession, sont venues à titre bénévole le samedi 19 mai afin de réaliser la signalétique interne via des fresques sur les murs.

En quatre week-end, la bagagerie a donc pu prendre forme petit à petit. En parallèle de ces chantiers participatifs, des travaux ont été réalisés par différentes entreprises.

4.2. Des travaux réalisés par des entreprises

Grâce aux financements de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, de la Fondation Abbé Pierre ainsi qu'aux dons de plusieurs entreprises spécialisées dans le bâtiment, des travaux d'aménagement et de mise aux normes ont pu être réalisés par l'entreprise BTP De Sousa notamment des cloisons dans l'espace "vestiaires" pour que les bagageurs et bagageuses puissent se changer dans l'intimité.

Nous avons fait appel à quelques artisans du quartier concernant notamment la serrurerie et la vitrerie du local. D'autres entreprises (telles que Qualiconsult) ont aussi été sollicitées afin de vérifier les normes du bâtiment, d'installer le matériel nécessaire pour assurer la sécurité des lieux (extincteurs, plans d'évacuation, alarme incendie, etc.). Enfin, nous avons souhaité nous tourner vers une entreprise d'insertion pour la construction sur mesure des casiers individuels, des étagères et de la banque d'accueil. C'est l'entreprise

Mirly-Solidarité qui s'en est chargée via son "atelier chantier d'insertion" qui relève de l'insertion par l'activité économique. Concernant le mobilier de bureau, la majeure partie de celui-ci a été récupéré chez Emmaüs ou a été donné par des particuliers.

L'intégralité de ces travaux et ameublement des lieux s'est fait en lien avec Lucille, la coordinatrice de l'association, et le groupe de travail "aménagement du local". L'association était en contact régulièrement avec un administrateur du FNDSA afin de le tenir au courant de l'avancée des travaux. Les travaux et l'aménagement global du local ont pu être finalisés une semaine avant l'inauguration du 24 mai 2018. L'ouverture au public étant prévue le 6 juin 2018.

4.3. Un aménagement et une réadaptation régulière des lieux

Depuis l'ouverture au public le 6 juin dernier, les différents espaces ont pu être re-réfléchis et si besoin réadaptés à la réalité du terrain. Ainsi, à travers la démarche participative les réunions régulières organisées avec les bagagistes, les bagageurs/bagageuses et l'ensemble des adhérent.e.s de l'association, les avis de chacun.e, les idées et pistes d'amélioration sont recueillis régulièrement puis mis en application lorsque cela est possible et en cohérence avec les valeurs et moyens de l'association. De cette façon, par exemple, une deuxième salle de stockage a pu être aménagée à l'étage du local en octobre 2018 pour faire face au succès du service proposé et au manque d'espace de stockage.

De plus, deux administrateurs de l'association ont été mandatés pour être "référents logistique et aménagement du local". Ils sont donc chargés de s'assurer que les lieux sont fonctionnels, adaptés et de réfléchir aux possibles évolutions, en lien avec la personne coordinatrice de l'association. Des "réunions logistique" sont donc organisées régulièrement.

En parallèle de l'aménagement du local et des travaux réalisés, un important travail de structuration de l'activité avait été mené afin d'organiser l'ouverture au public.

5. STRUCTURATION DE L'ACTIVITE DE LA BAGAGE'RUE CLUZAN ET DE L'ASSOCIATION BAGAGE'RUE

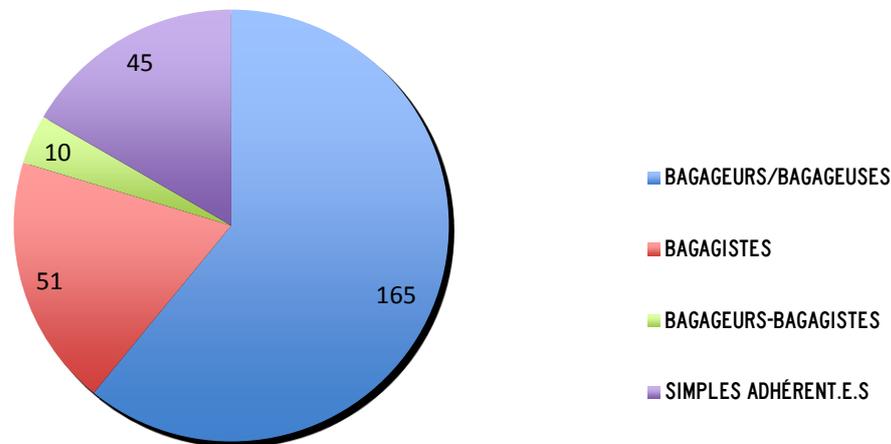
Entre le mois de mars et le mois de juin, les administrateurs et administratrices de l'association Bagage'Rue se sont penchés, sur la structuration de l'activité du futur service de bagagerie avec l'aide de la personne chargée de mission, et sur la base des retours de l'enquête sociologique menée en 2016. L'objectif était de poser un cadre, fixer des règles, organiser le fonctionnement des permanences, plus globalement du lieu et ainsi créer des documents/protocoles à suivre permettant le bon fonctionnement de la structure. Ils seront ensuite questionnés et réadaptés régulièrement au sein des réunions réunissant les adhérent.e.s de l'association ou via des outils participatifs mis en place.

5.1. Une adhésion pour tou.te.s à prix libre

L'association s'est longuement questionnée sur le statut de chacun.e en amont de l'ouverture du service. « Bagageurs/bagageuses » (utilisateurs/utilisatrices du service) et « bagagistes » (bénévoles de l'association) sont des termes (grâce à un vote des adhérent.e.s) qui ont vu le jour pour tenter de gommer la barrière lexicale entre « usagers » et « accueillants ». Ce choix s'est aussi appuyé sur l'idée que le seul dénominateur commun des personnes utilisant la bagagerie ou contribuant à son fonctionnement serait donc l'adhésion.

Pour aller encore plus en avant sur les possibilités de participation de chacun.e et partant du principe que la bagagerie allait être un espace dont chacun.e pouvait se saisir, l'association a posé le choix de l'adhésion demandée à tou.te.s depuis début 2018 : de bagageur à bagagiste, de simple sympathisant à bénévole actif. Ce statut permet à chacun.e de participer aux instances collectives de l'association, d'être tenu informé.e des travaux en cours de l'association, des projets et de pouvoir s'y investir. En effet, toute personne qui souhaite s'impliquer dans la vie de l'association et/ou utiliser le service de bagagerie doit aujourd'hui être adhérent.e pour pouvoir le faire. Une carte d'adhérent.e leur est remise au moment de leur adhésion. Elle donne la possibilité aux bagageurs/bagageuses de stocker leurs affaires à la bagagerie, de devenir bénévole et à tou.te.s les adhérents de participer aux réunions et/ou événements auxquels ils ou elles sont conviés s'ils le souhaitent mais aussi de participer aux assemblées générales, d'être élu.e au Conseil d'Administration, d'exprimer sa voix aux décisions guidant les lignes d'action. L'association comptait 56 adhérent.e.s avant l'ouverture du service au public et en comptait 271 au 31 décembre 2018.

Répartition des adhérents en 2018



5.2. Rédaction des documents de fonctionnement des permanences et outils participatifs

Plusieurs documents ont été rédigés afin de pouvoir assurer la sécurité des personnes fréquentant l'association, la sécurité des lieux, des effets personnels et le respect des un.e.s et des autres. Parmi ces documents, un règlement de fonctionnement a été mis en place.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Concernant le règlement de fonctionnement de la bagagerie, il a été co-rédigé par les membres du CA, en lien avec Lucille. Ainsi, un premier jet a été rédigé pour border l'activité en avril, mais proposait seulement « une vision » à affiner en fonction des premiers retours d'expérience suite à l'ouverture de la bagagerie. Nous avons ainsi pu proposer sur le dernier trimestre 2018 une réunion bagageurs/bagageuses et plusieurs réunions bagagistes dans le but de leur donner la possibilité de s'exprimer sur le fonctionnement de la structure et les améliorations qu'ils ou elles souhaiteraient. Les échanges ont permis de pouvoir dégager des pistes d'amélioration et une réadaptation de certaines règles. Certaines de ces pistes ont ensuite été validées en bureau. D'autres réunions de ce type sont prévues pour l'année 2019. Ces réunions sont menées grâce à des techniques d'animation participative (brainstorming, mise en situation, retour sur expérience, petits groupes etc.) permettant à chacun.e de pouvoir s'exprimer, de se sentir légitime et valorisé.

Ce règlement de fonctionnement est aujourd'hui affiché au sein de la bagagerie. Un "contrat d'utilisation du service" a lui aussi été rédigé, et se présente sous la forme d'un résumé du règlement de fonctionnement, reprenant les éléments les plus importants. Ce contrat d'utilisation est signé par tou.te.s les adhérent.e.s à leur entrée dans l'association.

DOCUMENTS DE TENUE DES PERMANENCES

Afin d'assurer le bon fonctionnement des permanences d'ouverture au public, un certain nombre de documents ont été choisis et réfléchis pour être les plus simples et sécurisant possible. De cette façon, les bagagistes remplissent et utilisent depuis le mois de juin plusieurs documents permettant la bonne tenue des permanences :

- * la carte d'adhérent.e nominative
- * le bulletin d'adhésion
- * la fiche bagageur.euse (reliant le bagageur à ses bagages/son casier)
- * la feuille de passage (permettant notamment de calculer la fréquentation des lieux)
- * le contrat d'utilisation du service de bagagerie (comme évoqué ci-dessus)

De même que pour le contrat d'utilisation, pour les réunions bagagistes, bagageurs/bagageuses, ces documents sont questionnés et réadaptés si nécessaire suite aux propositions émises grâce à la démarche participative mise en place.

OUTILS PARTICIPATIFS

Différents outils ont été mis en place afin de favoriser l'expression de chacun.e au sein de la bagagerie :

- * Un panneau d'expression collaboratif sur lequel bagageurs/bagageuses et bagagistes peuvent donner leurs idées, avis sur certains sujets (jours et heures des permanences par exemple), exprimer leurs attentes, se proposer en tant que bénévole sur certains projets.
- * Un carnet de liaison : livret de suivi des permanences au sein duquel après chaque permanence, les bagagistes transmettent les informations importantes, leurs idées.
- * Un panneau concernant l'orientation a aussi été mis en place, il est alimenté par les adhérent.e.s, qui se donnent les bonnes adresses lorsqu'ils en connaissent.

Ces outils sont de bons moyens de s'entraider et de favoriser l'implication de tou.te.s.

5.3. Planification des permanences et fréquentation

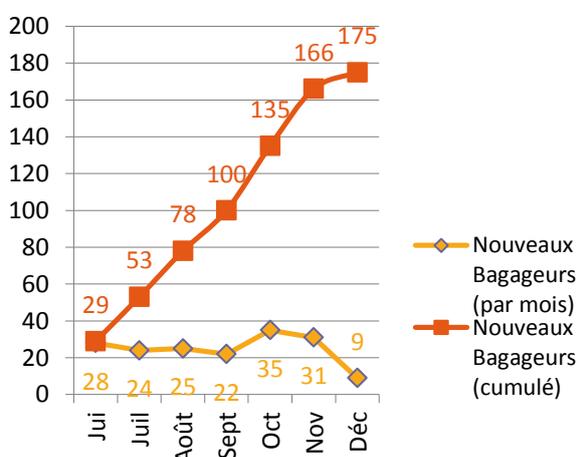
A partir du mois de mai 2018, les permanences d'ouverture au public ont pu être planifiées. Nous avons décidé dans un premier temps d'ouvrir 3 jours par semaine, une permanence le matin et une permanence le soir :

- * Lundi et mercredi : 7h-8h30 et 18h-19h30
- * Samedi : 10h-11h30 et 17h30-19h

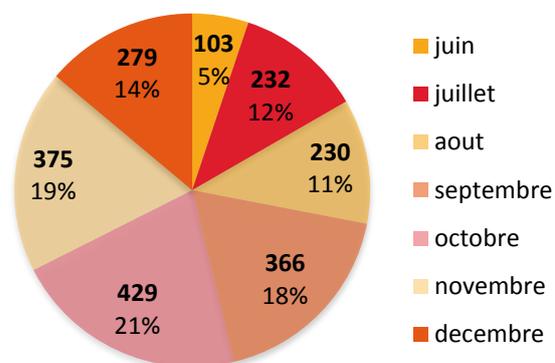
Ces horaires ont été pensées et définies par l'enquête de terrain menée en 2016 pour permettre aux bagageurs/bagageuses de venir à la Bagage'Rue avant ou après les horaires d'ouverture des accueils de jour et des distributions de repas. Dès l'ouverture du service, l'idée était de pouvoir ouvrir davantage de permanences d'ici la fin de l'année, mais cela dépendait principalement du vivier de bénévoles.

En effet, en juin 2018, les permanences devaient s'ouvrir à minimum 2 bagagistes pour favoriser le bon déroulement de celles-ci. Dès le mois de juillet, au vu de la fréquentation de plus en plus importante, les permanences se sont tenues à 3 bagagistes. Cela permettait en même temps d'avoir au minimum 2 bagagistes présents en cas d'absence de l'un d'eux et d'être deux bagagistes dans la salle des bagages lors des périodes d'affluence.

Évolution du nombre de Bagageurs/bagageuses en 2018

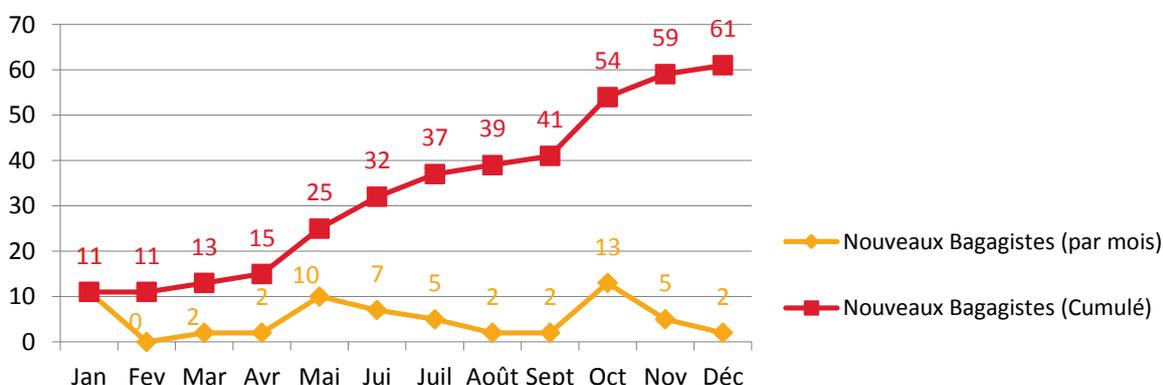


Fréquentation des bagageurs/bagageuses par mois



Le recrutement de nouveaux bagagistes n'a cessé d'augmenter toute l'année :

Évolution du nombre de Bagagistes en 2018



C'est grâce à l'augmentation du nombre de bagagistes que 2 nouvelles permanences par semaine ont pu être ouvertes en octobre 2018. En effet, 40 nouveaux bénévoles ont pu être recrutés sur l'année 2018. Suite aux avis des bagageurs et bagageuses, et grâce à l'augmentation du nombre de bagagistes, nous avons pu ouvrir des permanences le jeudi. De plus, grâce à la démarche participative et aux retours qu'ont pu nous faire bagageurs et bagagistes sur les horaires, l'horaire du samedi soir a été modifiée. Les nouveaux jours et horaires sont les suivants :

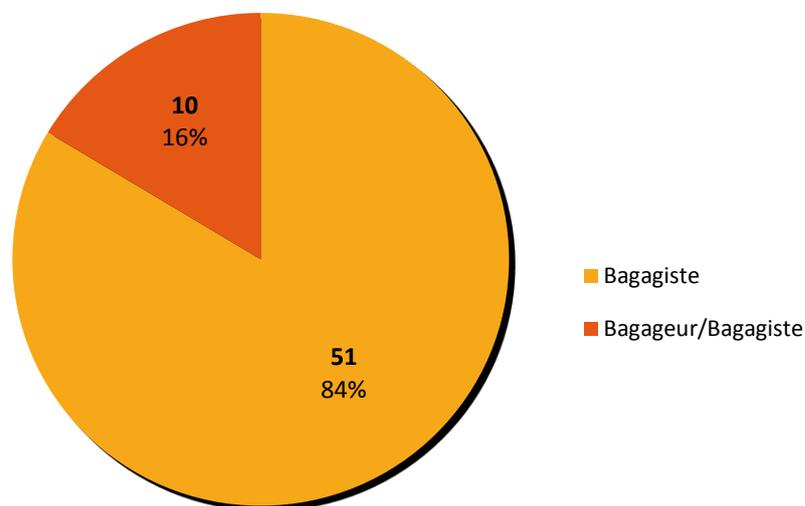
- * Lundi, mercredi et jeudi : 7h-8h30 et 18h-19h30
- * Samedi : 10h-11h30 et 18h-19h30

Ce sont désormais des quatuors de bagagistes qui tiennent les permanences, et ce pour permettre l'accompagnement plus serein des bagagistes entre eux/elles, le bon déroulement des permanences, et pour pouvoir monter ou descendre des bagages stockés à l'étage lors des permanences.

Au total, sur l'année 2018, 2014 permanences ont été tenues et 208 bagages ont été déposés. Sur ces 208 bagages déposés, 67 bagageurs ont récupérés définitivement leurs affaires.

Comme nous l'expliquions, afin de favoriser la démarche participative, les bagageurs et bagageuses sont invitées à devenir à leur tour bagagistes. De cette façon, en 2018, 10 personnes étaient à la fois bagageur.e.s et bagagistes.

Répartition des bagagistes en 2018



Ainsi, la mixité des trios puis quatuors de bagagistes est une vraie richesse : chacun.e venant d'horizons différents avec des parcours parfois très éloignés. La démarche participative joue un rôle fondamental dans l'appropriation que chacun.e se fait de la structure et dans la continuité de son engagement bénévole à l'association.

6. VIE ASSOCIATIVE

6.1. La gouvernance

ROLE ET FONCTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU BUREAU DE L'ASSOCIATION :

Comme la démarche participative est un des piliers de l'association, les différentes actions mises en place le sont en favorisant cette démarche et en valorisant l'engagement bénévole. Le CA est aujourd'hui composé de 12 personnes dont 4 coprésident.e.s (membres du bureau). Avant l'AG du 28 juin 2018, le schéma de gouvernance avait été repensé. Le CA fixe les grandes orientations et prend des décisions sur les questions stratégiques. Des réunions du CA sont organisées tous les deux mois. Le bureau quant à lui s'occupe de la mise en application de ces grandes orientations sur le plan opérationnel.

Des réunions de bureau ont lieu une fois par semaine. Chacun.e des coprésident.e.s est en charge d'un domaine précis : finance, ressources humaines, vie associative et communication/partenariats et a un ou deux suppléant.e.s membres du CA qui les appuient dans leurs missions. Deux membres du CA sont quant-à-eux chargés de la partie logistique/aménagement du local. Ce schéma de gouvernance permet de favoriser la participation des administrateurs et administratrices dans les domaines sur lesquels ils sont suppléants tout en déchargeant le bureau de certaines tâches et partageant de plus en plus les responsabilités. En 2018, 10 réunions du CA ont été organisées.

Une des difficultés qui a été rencontrée sur les premiers mois qui ont suivi l'AG est le manque de réponse des administrateurs/administratrices lorsqu'ils étaient sollicités par mail. Lors du CA de novembre, tout un temps a donc été pris afin de réfléchir ensemble autour des difficultés de communication interne (barrière de la langue pour certain.e, pas d'ordinateur/d'accès internet pour d'autre, etc.). Un groupe de travail a été mis en place afin de réfléchir aux moyens à développer afin de s'assurer que chacun.e puisse participer.

ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE DU 28 JUIN 2018 :

Le 28 juin 2018, les adhérent.e.s de l'association Bagage'Rue se sont réuni.e.s au local de l'association pour procéder à leur Assemblée Générale Ordinaire. 37 adhérent.e.s présent.e.s ou représenté.e.s ont pu procéder à la présentation puis à la validation des rapports (moral, d'activité, financier), au vote de l'affectation du résultat, à l'élection du Conseil d'Administration, au changement de siège social dans les statuts. 14 personnes se sont portées candidates pour faire partie du nouveau CA de l'association. Ce sont ces 14 personnes qui ont été élues en fin d'AG. Tou.te.s les membres de l'association étaient ravi.e.s de cet engouement collectif et de voir cette belle mobilisation bénévole.



*Assemblée Générale du
28 juin 2018, élection du
Conseil d'Administration.*

6.2. Organisation d'évènements et animations le week-end

Dans son plan d'action 2018, la Bagage'Rue prévoyait d'effectuer des animations les samedis, ainsi que des événements festifs ouverts sur le quartier. Dans l'idéal, ces activités exceptionnelles seraient proposées et organisées par les bagagistes et bagageurs/euses (avec l'aide de membres du CA). Cela s'est révélé un peu trop ambitieux : nous n'avons pas pu mettre en place ce type d'évènement en 2018.

En effet, l'organisation du fonctionnement quotidien de la Bagage'Rue Cluzan est apparue plus complexe que prévue : la gestion humaine, le traitement singulier de chaque personne arrivant à la Bagage'Rue, prend du temps. Et nous le revendiquons, c'est ainsi que l'on a décidé prendre soin de nos bagagistes, bagageurs et bagageuses. Il y a eu aussi les problèmes d'ordre logistique (local, nombre de bénévoles...) et toutes les réunions que nous organisons pour accompagner chaque personnes à donner son avis, à participer à la vie de l'association, et à se former par l'action.

La fonction bagagerie est en fait un prétexte pour créer du lien, et pour lutter contre l'exclusion. Même si l'on voit les bienfaits de ce lien social notamment par l'investissement des bagagistes et bagageurs/euses dans le fonctionnement de l'association, il reste difficile d'impulser des initiatives extraordinaires. Cette difficulté est accrue par la volonté de l'association à tout élaborer et faire en collectif. Car même si l'on est convaincu.e que l'intelligence collective vaut bien plus que la pensée individuelle, travailler en équipe passe par une nécessité de faire converger les avis vers un objectif commun, celui de l'association. Et cette culture associative se travaille, elle est en mouvement.

D'ailleurs, cela s'est ressenti lors du repas de fin d'année de la Bagage'Rue (on a quand même finalement réussi à co-construire un événement pour le bien-être de tou.te.s !). Un groupe de travail s'est réuni plusieurs fois pour organiser ce que serait le repas de fin d'année : nous avons fini par le faire à l'Escale solidaire de Lyon 6ème, car nous voulions accueillir tout.e adhérent.e qui souhaitaient fêter cela ensemble (et la Bagage'Rue Cluzan est trop petite). Plusieurs bagagistes et bagageurs se sont mis aux fourneaux et nous ont cuisiné un Cari de poulet, que tout le monde a semblé apprécier ! D'autres adhérent.e ont apporté de quoi faire ensemble l'entrée et le dessert. Ce fut un moment très convivial, ... bagagistes sont venu.e.s, ... bagageurs et bagageuses. Tou.te.s les membres du CA étaient présent.e.s, et les salarié.e.s aussi. Mais nous ne nous connaissions pas tou.te.s. Alors l'équipe en charge de l'organisation avait prévu un petit jeu pour que nous puissions

aller rencontrer les personnes que l'on ne connaissait pas. Quelle belle représentation de la Bagage'Rue Cluzan et de ce qui se passe et se noue à l'intérieur !

Pour finir, l'association a gardé l'ambition d'impulser des événements exceptionnels en 2019. Puisque les apéros bagagistes et les form'action (dont nous parlerons ci-après) sont devenus quasiment coutumiers, l'organisation peut prendre moins de temps, et nous pourrions nous pencher sur l'organisation de 2 événements ainsi que du repas de fin d'année. Des idées ont déjà émergé et l'anniversaire de la Bagage'Rue Cluzan semblerait être une bonne occasion pour réunir tou.te.s celles et ceux qui ont contribué à la faire vivre durant cette première année (adhérent.e.s, financeurs, partenaires, sympathisant.e.s). Les portes ouvertes permettraient elles d'inviter les habitant.e.s du quartier pour qu'eux/elles aussi puissent connaître, rejoindre, adhérer à cette belle aventure et remettre en cause les aprioris qu'ils/elles porteraient sur les personnes en situation d'exclusion.

6.3. Inauguration

L'inauguration du local de l'association a eu lieu le 24 mai 2018. Les invitations avaient été envoyées 1 mois et demi avant, avec une relance effectuée 10 jours avant l'évènement. Le programme était le suivant :

- * 17h30 – 19h : visites guidées toutes les 15 minutes.
- * 19h – 19h45 : inauguration officielle dans la cour
- * 19h45 – 21h : buffet servi et concocté par la Fourmilière

L'évènement a été un franc succès puisque c'est plus de 80 personnes qui sont venues nous rencontrer, visiter l'association : adhérent.e.s, bénévoles actifs, partenaires financiers, partenaires de l'urgence sociale ou associations du quartier.

7. RECRUTEMENT, SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT DES BENEVOLES

La démarche participative mise en place au sein de l'association permet de favoriser la modification des représentations sur l'exclusion. Nous tenons à éviter de faire des distinctions entre personnes avec domicile et personnes vivant ou ayant vécu la rue afin de sortir du clivage existant déjà et des représentations que cela peut engendrer. Nous essayons donc de favoriser l'implication des personnes vivant la rue, notamment via leur participation à la vie de la bagagerie et à son fonctionnement. En effet, nous associons les publics «avec domicile» et les personnes vivant la rue, pour tenir les permanences bénévoles du lieu, plus généralement dans le fonctionnement global de l'association et dans la gouvernance.

Ce fonctionnement permet le croisement des trajectoires de chacun.e, de créer un réseau d'entraide au sein du service et de modifier les représentations sur l'exclusion. Cela permet aussi de favoriser le développement du pouvoir d'agir de chacun.e. La bagagerie sociale a ouvert au public le 6 Juin dernier, nous travaillons quotidiennement aux nouvelles possibilités d'associer les personnes vivant ou ayant vécu la rue. Nous avons pour parti pris qu'il est important de permettre à chacun.e de donner son avis, d'être entendu et de mesurer les évolutions mises en œuvre. Nous pensons que si le fonctionnement de la bagagerie s'avère aujourd'hui adapté, c'est parce que chacun.e a pu s'approprier le lieu, son fonctionnement et œuvrer, en collectif, à son amélioration perpétuelle. Pour cela, nous associons à nos réflexions lors de différentes réunions et via la mise en place d'outils participatifs toutes les personnes qui souhaitent s'investir dans l'association ou qui la fréquente.

7.1.Recrutement

Avant l'ouverture du service en juin 2018, une campagne de recrutement de bénévoles a été lancée pour pouvoir tenir les permanences d'ouverture au public : publications sur les réseaux sociaux, mise en place de réunions d'information, organisation de chantiers participatifs, participation à des événements (tel que "Une année pour agir" organisé par Anciela). Le recrutement des bénévoles a duré toute l'année mais de façon amoindrie étant donné qu'une équipe de bagagistes venant de façon régulière s'est constituée petit à petit.

Des réunions d'information collective à destination des personnes intéressées par du bénévolat ont été organisées régulièrement. L'objectif de ces réunions est de présenter le fonctionnement de l'association, ses valeurs et les missions bénévoles possibles. En amont de l'ouverture en Juin 2018, nous avons organisé plusieurs de ces réunions sur les mois d'Avril et de Mai 2018 auxquelles avaient aussi été invitées les personnes vivant la rue qui suivent le projet.

Depuis l'ouverture, d'autres réunions ont lieu régulièrement, où les bagageurs/bagageuses qui souhaitent devenir bénévoles sont convié.e.s. En tout, 7 réunions d'information ont été organisées en 2018. L'association Bagage'Rue comptait en fin d'année 61 bagagistes qui tenaient les permanences d'ouverture au

public dont 14 personnes vivants ou ayant vécu la rue. Il arrive régulièrement que des permanences soient tenues essentiellement par des bagagistes-bagageurs.

7.2. Suivi et accompagnement

La coordinatrice de l'association Bagage'Rue aidée par la suite du chargé de mission, ont dans leurs missions d'animer la démarche participative et inclusive avec une attention particulière pour les personnes en situation de précarité. Cela consiste en partie au recrutement et à l'accompagnement de bénévoles d'horizons divers. Ce sont donc plus particulièrement les personnes référentes, les interlocuteurs principaux pour les bénévoles. L'ensemble des administrateurs et administratrices sont aussi garant.e.s de la démarche participative et de son implication à tous les niveaux de l'association. Une co-présidente est en charge plus particulièrement de la vie associative et de la démarche participative.

Des réunions bagagistes (à destination des bénévoles bagagistes), et donc incluant des personnes bénévoles vivant ou ayant vécues la rue, sont mises en place une fois toutes les 6 semaines. L'objectif est de permettre aux bénévoles de développer leur pouvoir d'agir en exprimant leurs besoins, difficultés, réussites. C'est aussi et surtout un moyen pour leur montrer que leur avis et leurs idées sont réellement prises en compte et influent sur le fonctionnement du lieu. Ces réunions sont des espaces au sein desquels des méthodes d'animation sont utilisées pour favoriser la participation de tou.te.s (travail en petit groupe, tour de table, temps en binôme, temps en individuel, etc.). L'objectif est de favoriser l'amélioration du service de bagagerie et de trouver ensemble des solutions. 4 réunions bagagistes ont été organisées entre le mois de juillet et le mois de décembre 2018.

Concernant les nouveaux bagagistes, un accompagnement particulier a été mis en place. En effet, ils effectuent leur première permanence avec un des salarié de l'association. Puis sur les permanences suivantes, nous nous assurons qu'ils tiennent les permanences avec des bagagistes "expérimentés" de façon à pouvoir être formé, conseillé, guidé dans leurs premiers pas au sein de la Bagage'Rue Cluzan. Le co-apprentissage et l'échange de pratiques est ainsi favorisé au maximum.

Plusieurs outils sont prévus ou en cours de réalisation de façon à améliorer l'accompagnement proposé aux bénévoles. Ainsi, un cahier de liaison a été mis en place afin de permettre aux bagagistes à la fin de chaque permanence d'y écrire les informations et/ou évènements importants à faire remonter aux salarié.e.s et/ou aux autres bagagistes. Un guide des pratiques était fin 2018 en cours de réalisation. L'idée est qu'il soit remis à chaque bagagiste et qu'il contienne les informations principales à savoir pour pouvoir tenir les permanences et favoriser une pratique commune. Ce guide pourra être réadapté au fil du temps en prenant en compte les avis des bagagistes mais aussi des bagageurs/bagageuses.

Les temps informels pendant les permanences mais aussi les apéros bagagistes organisés par les membres de l'association sont aussi des moments importants en termes de convivialité, d'échange et de discussion autour de la pratique de chacun.e.

En 2018, c'est 61 personnes qui ont tenu les 8 permanences d'accueil hebdomadaires de la Bagage'Rue Cluzan.

7.3. Des temps de formation

TEMPS DE FORM'ACTION :

Durant l'année 2018, deux sessions de Form'action ont été mises en place pour former les bénévoles. Nous avons proposé des cycles de formation via le biais la pratique du théâtre forum. Jules, un comédien et formateur de la Compagnie du Quart de Seconde était présent afin d'animer ces temps. Des scénettes saynètes représentant des situations problématiques rencontrées ont été jouées. Ces scénettes saynètes servaient de base pour ensuite favoriser le dialogue, le partage et l'échange de pratique. Ces journées de formation ont permis aux participant.e.s de prendre du recul sur leur pratique de bagagiste et de favoriser une pratique commune. 11 participant.e.s étaient présents lors de la première session du 26 mai et 13 lors de la deuxième session du 17 novembre.

ANALYSE DES PRATIQUES :

Des temps d'analyse des pratiques seront mis en place en 2019 dont l'objectif est de réfléchir ensemble autour de la pratique des bagagistes au sein de la Bagage'Rue Cluzan et notamment autour des émotions, des doutes et ressentis de chacun.e.

L'année 2018 a été l'occasion de pouvoir co-construire, avec les bagagistes, les objectifs et modalités de ces temps, et ainsi de les affiner au mieux.

Plus globalement, l'année 2018 aura été une année riche sur le plan du bénévolat à la Bagage'Rue : plus de 5000 heures en comptabilisant les permanences, les différentes réunions et groupes de travail, les événements de l'association. Quelle belle implication !

8. COMMUNICATION AUTOUR DE LA STRUCTURE ET TRAVAIL EN PARTENARIAT

8.1. Développement des outils de communication

L'année 2018 a été l'occasion de créer et développer les outils de communication de la Bagage'Rue :

- * Une charte graphique a été mise en place
- * Une plaquette a été validée par le CA
- * Le site internet a été développé et alimenté tout au long de l'année
- * Différentes publications Facebook ont été mises en ligne

L'année à venir devrait pouvoir permettre de continuer dans cette lignée avec la création et l'impression d'une affiche et d'un slogan pour l'association.

De plus, différents médias sont venus nous rencontrer afin de rédiger des articles et/ou filmer des reportages sur la Bagage'Rue : 20 min, journaliste de la Fondation Abbé Pierre, Rue89, reportage sur France 2, etc. Ces différentes publications ont clairement participé à notre ancrage sur le territoire et ont favorisé la visibilité de nos actions et de notre démarche.

8.2. Présentation du projet et travail en partenariat

Dans la continuité des partenariats amorcés précédemment, 2018 a vu se concrétiser plusieurs conventions liant l'association à différents acteurs locaux. Dès Février 2018, la signature de la convention d'occupation de la Maison Allais au 47 rue Cluzan a permis à Bagage'Rue de nouer des liens forts avec le Foyer Notre-Dame des Sans-Abri et d'inscrire un peu plus notre jeune association dans un réseau d'institutions œuvrant dans le champ de l'urgence sociale. La participation de Bagage'Rue à certaines réunions du collectif des accueils de jour permet par ailleurs d'avoir des espaces de rencontres, de réflexion sur le contexte local d'intervention, ainsi que de nouveaux canaux de communication autour de l'activité du service de bagagerie.

L'inauguration du service le 24 mai 2018, en plus d'avoir été un temps fort de la vie associative, a également "intronisé" Bagage'Rue comme partenaire à part entière dans le paysage associatif et institutionnel lyonnais.

De nombreuses rencontres entre la coordinatrice de l'association et différentes structures du réseau de l'urgence sociale (CVS divers, La Péniche, Accueil de jour Rodolphe), ainsi que notre participation à différentes cérémonies officielles, a été l'occasion de mettre en lumière les activités naissantes du service de bagagerie dans le cadre du partenariat de terrain et d'orientation.

2018 aura été, grâce à un important travail de représentation, par la coordinatrice et le CA, de mise en lien, une année de construction du réseau de partenaires locaux.

Bagage'Rue a aussi consolidé les liens existants avec ses partenaires financiers :

la confiance des services de l'Etat en notre projet a abouti au renouvellement d'une subvention de fonctionnement par la DDCS, reconnaissant ainsi la place des actions de Bagage'Rue dans le quotidien des personnes vivant la rue. D'autres collectivités se sont engagées à nos côtés en 2018 : la Ville de Lyon a elle aussi réitéré sa volonté d'accompagner nos actions par un nouveau financement et la Métropole s'est elle aussi, bien que timidement, montrée favorable à nous soutenir.

Le développement du partenariat avec la Métropole sera d'ailleurs une des priorités de Bagage'Rue sur l'année 2019. La Fondation Abbé Pierre a, à son tour, signé une nouvelle convention de partenariat avec la Bagage'Rue : ce partenaire de la première heure a soutenu la Bagage'Rue sur la ligne qui fonde le sens de nos actions, celle de la démarche participative. Enfin, Bagage'Rue a eu l'opportunité de compter parmi ses nouveaux partenaires la Fondation Sainte Irénée, diversifiant ainsi ses sources de financement.

9. CONCLUSION :

La démarche participative est certainement la voie la plus riche pour la construction et le développement d'une mission comme celle de la Bagage'Rue. Elle nécessite une réflexion et une vigilance continues pour lui permettre d'être effective. Et lorsqu'elle "prend", elle implique de pouvoir transformer tout ce matériau recueilli et proposer des actions concrètes et articulées, sous peine de voir les énergies investies s'essouffler si la parole est vaine ou peu entendue. Association dont les valeurs et les actions s'inspirent de l'éducation populaire, Bagage'Rue a concrétisé de manière effective son projet en 2018, en ouvrant un service de bagagerie, par une démarche collective et participative exigeante.

Ainsi, et au-delà d'un simple endroit où poser ses affaires en confiance et en sécurité, la Bagage'Rue Cluzan est devenu un lieu où les trajectoires individuelles se croisent et s'appréhendent, avec la certitude que chacun.e a, de sa place, la possibilité de prendre part à la vie de l'association. Le rôle de la coordinatrice salariée est en ce sens primordial dans la régulation et l'organisation des actions qui découlent de cette intelligence collective, en plus des autres compétences, savoir-faire et savoir-être qu'elle a su développer.

En constante évolution, le service se pense plus que jamais à l'épreuve des faits et des besoins du quotidien : grâce à l'effort collectif et aux avis de chacun.e, le fonctionnement est re-pensé, ré-adapté quotidiennement (ajustements d'organisation du local, ouverture d'un nouvel espace de stockage de bagages à l'étage, modifications des jours et heures d'ouverture, etc.).

Des nouveaux « chantiers » attendent Bagage'Rue en 2019 : le service va vivre sa première année pleine d'activité, et sans doute un taux d'occupation qui ne permettra plus d'accueillir de nouveaux bagages. Il nous faudra développer de

nouveaux savoirs-faire et porter nos réalités de terrain auprès des partenaires et financeurs, pour développer de nouvelles modalités d'action.

Bagage'Rue travaille aujourd'hui à la manière de capitaliser ses méthodes pour transmettre ses savoirs-faire et expertises. Le soutien qu'elle apporte aujourd'hui aux porteurs du projet laverie va permettre en 2019 de développer cette nouvelle posture, définie dans un nouvel axe du projet associatif fin 2018. Voilà une belle année de défis qui attend Bagage'Rue.