

Association Bagage'Rue

RAPPORT D'ACTIVITE

2020

à faire valider lors de l'Assemblée
Générale 2021



Sommaire

Introduction	4
I – Bagage'Rue face au covid : une année d'adaptation.....	5
1) Le premier confinement (de mars à mai 2020).....	5
a. Fermeture des permanences collectives et organisation de l'accès individuel	5
b. Prendre des nouvelles, rester en lien.....	6
c. Agir et réagir : se mobiliser collectivement	6
d. Mises en place d'actions concrètes.....	7
2) Un déconfinement.... puis un reconfinement	11
a. Réouverture des permanences en crescendo	11
b. Mise en place d'un protocole sanitaire.....	11
c. Reconfinement et renforcement du protocole sanitaire	12
d. Coordination de l'urgence sociale et pérennisation de l'outil Framapad	13
II – La Bagage'Rue Cluzan : une poursuite des activités malgré cette année « bouleversée ».....	14
1) La recherche d'un nouveau local plus adapté et sécurisé	14
a. Espaces de stockage et nouveaux petits casiers	14
b. Bagagerie pleine	15
c. L'association victime de plusieurs cambriolages	15
d. Recherche d'un autre local	17
2) La Bagage'Rue Cluzan, service toujours aussi indispensable.....	18
a. Documents de fonctionnement des permanences.....	18
b. Outils participatifs.....	19
c. Planification des permanences et fréquentation.....	19
III- Réadaptation de la vie associative	22
1) Les rebondissements dans la gouvernance de l'association	22
a. Un fonctionnement du CA perturbé par le report de l'AG	22
b. L'Assemblée Générale, entre deux confinements.....	23
2) Organisation de temps conviviaux	23
3) Recrutement, suivi et accompagnement des bénévoles	24
a. Recrutement.....	24

b.	Suivi et accompagnement.....	25
c.	Des temps de formation.....	26
IV -	Communication autour de notre activité, nos méthodes et travail en partenariat.....	26
1)	Développement des outils de communication.....	26
2)	Travail en partenariat.....	27
3)	Développement du 5ème axe du projet associatif.....	28
a.	Valorisation de la démarche participative.....	28
b.	Organisation des réunions laveries.....	29
V-	Des départs importants : une année riche et mouvementée au niveau des ressources humaines.....	30
1)	Des départs en 2020.....	30
a.	Prolongement du contrat de Laura puis recrutement de sa remplaçante.....	30
b.	Marine, notre première volontaire en service civique.....	30
2)	Début d'un soutien psychologique par une professionnelle.....	31
a.	Accompagnement de l'équipe salariée.....	31
b.	Annonce du départ de Lucille.....	31
c.	Accompagnement du collectif.....	33
3)	Réflexion et lancement du recrutement pour un poste de direction.....	33
a.	Réflexion autour de la fiche de poste de Lucille.....	34
b.	Construction d'une nouvelle fiche de poste adaptée.....	34
c.	Lancement du recrutement.....	35
Conclusion.....		35

Introduction

Il était évident, à l'aune des événements particuliers qui nous ont universellement frappés au cours de cette année 2020, que ce rapport d'activité serait quelque peu exceptionnel. La crise sanitaire qui, depuis mars [en France] appelle à de profonds changements dans nos quotidiens, ne pouvait pas ne pas impacter notre association et son fonctionnement. De rebondissements en rebondissements, de confinement en réouverture, de protocole en protocole, cette année fut à plus d'un titre une année d'adaptation et de flexibilité, pour permettre à l'association, malgré la difficulté, de poursuivre ses objectifs. Une année qui a requis une grande réactivité, donc, de l'équipe salariée et du Conseil d'Administration (CA), afin de répondre au plus vite aux nouvelles exigences - sanitaires et sociales - mais aussi une année de réflexion intense. En effet, dans ce contexte troublé, il était d'autant plus nécessaire de réaffirmer les valeurs et principes de Bagage'Rue, que ce soit sur le plan de la gouvernance, de l'accompagnement des bénévoles et des salariées, du partage, de l'ouverture, ou encore de l'entraide.

Ainsi, malgré tous les efforts de l'équipe salariée et des membres du CA pour valoriser et soutenir ce lien d'entraide, cette année fut véritablement difficile - et non pas seulement pour l'association qui n'a pas pu mener tous les projets envisagés, mais aussi humainement, pour chacun des porteurs et porteuses du projet. C'est donc également ce qui nous a décidé à consolider ce lien humain, entre membres du CA, avec l'équipe salariée, mais aussi avec les bagagistes et les bagageur.euses, afin d'apporter une écoute et un soutien à chacun.e, autant que possible. Une attention continue a été portée à la qualité de la relation, à la réciprocité, et à la démarche participative qui nous a semblé être fondamentale en ces temps de crise sanitaire. Cette année aura entraîné de multiples aménagements, une grande réactivité, provoqué un travail approfondi sur la partie RH, et a permis de réaffirmer l'utilité mais aussi la pertinence des valeurs et du positionnement de l'association.

Cette crise nous aura permis de constater d'autant plus combien notre service est essentiel, et ce, particulièrement dans ce contexte d'aggravation des conditions économiques et sociales, et de fermeture de nombreux services d'aide aux plus démunis.es. Néanmoins, à notre grande frustration, cette observation aura

également permis de constater nos limites. Ainsi, le local actuel, par exemple, est loin de nous permettre de répondre à toutes les demandes, et s'est trouvé être inadapté aux nouvelles conditions et normes sanitaires sur de multiples points, nous contraignant à limiter notre service. Nous avons œuvré toutefois à conserver une convivialité et une humanité qui sont au cœur du projet de Bagage'Rue, et surtout à apporter des réponses aussi durables et pertinentes que possible. Nous espérons que ce bilan permettra de retracer nos réflexions, nos objectifs, nos échecs et nos progrès face aux obstacles nombreux en cette année 2020, afin de mieux comprendre l'association, ses enjeux et son cheminement.

I – Bagage'Rue face au covid : une année d'adaptation

Comme tout le monde, nous avons pris ce virus de plein fouet. Nous avons mesuré progressivement l'ampleur de cette crise, pris les décisions qui nous paraissaient les meilleures à l'instant T, et avons réfléchi et agi en essayant de ne pas rester sidéré.e.s. Comment protéger les bagageurs et bagageuses, mais aussi les bénévoles et les salariées ? Comment faire de la « distanciation physique » et mettre en place des « gestes barrières » là où tout le but est de faire du « lien social » et des « gestes d'ouverture » ? Tenir des permanences collectives en se tenant à plus d'un mètre les uns des autres ? Sans toucher les mêmes objets ? En parlant avec des masques ? En désinfectant toutes les surfaces avant et après chaque passage ? C'est toutes ces questions que nous nous sommes posé.es, à différents niveaux, un peu toute l'année.

1) Le premier confinement (de mars à mai 2020)

Le vendredi 13 mars, anticipant l'interdiction d'ouvrir des lieux collectifs, nous avons décidé de fermer les permanences collectives de la Bagage'Rue Cluzan.

a. Fermeture des permanences collectives et organisation de l'accès individuel

Une fois la décision prise de fermer les permanences, nous avons contacté un maximum de bagageurs et bagageuses pour leur permettre de venir la semaine suivante, sur rendez-vous pour récupérer leurs affaires importantes. Beaucoup de bagageurs.euses sont venu.es, un.e par un.e, pour récupérer des affaires, pour une

durée indéterminée. Après cela, la bagagerie est restée fermée, mais les bagageurs et bagageuses pouvaient tout de même accéder à leurs affaires en prenant un rendez-vous individuel avec Laura ou Lucille.

b. Prendre des nouvelles, rester en lien

Le mardi 17 mars, le Président de la République annonçait le début du confinement. A ce moment-là, nos pensées ont été directement dirigées vers les bagageurs et les bagageuses qui n'ont pas accès à des hébergements. Comment se confiner quand on n'a pas de chez soi ?

Nous apprenions que tous les services fermaient les uns après les autres (distributions alimentaires, accès à l'hygiène, accueils de jours, Maison de la Métropole pour les Solidarités, etc.), ce qui nous a inquiété. L'équipe salariée a donc passé du temps à essayer de joindre les bagageurs et bagageuses dont nous avons les numéros de téléphones pour prendre de leurs nouvelles, savoir comment ils et elles allaient, quelles étaient les difficultés qu'ils et elles rencontraient dans ce contexte inédit et très anxiogène. Cela nous a permis d'avoir une idée plus précise de leurs besoins concrets.

c. Agir et réagir : se mobiliser collectivement

Très rapidement, après quelques jours de confinement, les besoins sur le terrain de l'urgence sociale se sont révélés énormes. Il fallait y répondre, le plus vite possible, le plus intelligemment possible. Le Conseil d'Administration de l'association a décidé de mettre ses moyens humains salariés et bénévoles au service de l'urgence sociale à Lyon pendant la crise, en élargissant provisoirement son champ d'action.

- **Mise en place d'un outil collaboratif : le Framapad « Etat des lieux en temps réel des structures de l'urgence sociale »**

C'est de cette façon qu'au début du confinement, avec Alynea-Samu social, nous avons structuré et diffusé un document collaboratif en ligne qui permet de faire l'état des lieux des services qui sont fermés ou ouverts, ou encore qui se mettent en place pendant la crise : accès à l'alimentation, à l'hygiène (eau,

toilettes, savons, gel hydro alcoolique, etc), aux droits, à l'hébergement, aux soins... Pendant toute la durée de ce premier confinement, c'est plus de 100 acteurs et actrices qui y ont contribué (associations, collectifs, institutions), révélant la nécessité d'un tel outil. Cet outil continue aujourd'hui d'être le document de référence pour savoir ce qui existe en temps réel (voir plus bas). Nous avons poursuivi son animation, son suivi, ses mises à jour et ses sauvegardes quotidiennement.

- **Animation de réunions de coordination de l'urgence sociale**

Durant ce premier confinement (et jusqu'au mois de juin), nous nous sommes réunis par téléphone, avec d'autres associations de l'urgence sociale du territoire (Alynea, Fédération des Acteurs de la Solidarité, Fondation Abbé Pierre, ALPIL, Médecins du Monde, Croix Rouge, Secours Catholique), deux fois par semaine . Nous avons animé ces réunions téléphoniques, effectué les comptes-rendus et participé activement aux réflexions.

Ces réunions ont permis de mieux articuler nos actions entre associations, et de mettre en commun nos réseaux, nos compétences, et nos manières de faire face. Elles nous ont permis, collectivement, de construire des propositions pour faire avancer les choses avec les pouvoirs publics : articuler les distributions alimentaires, donner accès à l'hygiène, aller à la rencontre des personnes qui vivent dans des squats et des bidonvilles, essayer de remettre en place un service de vestiaire accessible pour que les personnes puissent avoir des vêtements propres, etc. Ce travail a donné lieu dès le 21 mars à un communiqué « *Double urgence sanitaire et sociale* » avec un Appel et une liste précise des besoins et propositions pour venir en aide aux personnes doublement exclues.

d. Mises en place d'actions concrètes

Durant toute la durée du premier confinement (et au-delà), l'équipe de Bagage'Rue et ses bénévoles ont répondu présent.es et ont participé très activement à trois actions :

- **Les maraudes à Villeurbanne**

Les personnes et les familles sans abri se sont retrouvées fragilisées par le contexte épidémique et la période de confinement. Nous avons donc prêté main

forte au Centre communal d'action sociale de Villeurbanne (CCAS) et à l'Alpil pour apporter une aide alimentaire et des produits d'hygiène sur des sites d'habitat précaire sur Villeurbanne. Au total, 10 sorties en maraudes ont été réalisées, par 2 et 3 équipes en parallèle soit 25 distributions. Lors de chacune de ces distributions, ce sont généralement deux bénévoles de Bagage'Rue qui participaient. Environ 3000 kits de produits d'hygiène ont été préparés puis distribués, et en moyenne, 1000 chèques-services ont été distribués (1 chèque : 3.50 euros) pour 140 personnes rencontrées (dont 50 mineures).

Au-delà de la distribution, ces moments de rencontre ont permis aussi de maintenir le lien social, de leur apporter l'information sur les ressources existantes et de faire le lien avec les services compétents. De cette façon, c'est 59 ménages qui ont été accompagnés dans des démarches d'accès à l'hébergement par le CCAS et/ou l'Alpil, suite à ces maraudes.



Anna et Grégoire, bagagistes, venus aider deux salarié.e.s de l'Alpil, pour une maraude.

- **L'accès à l'hygiène au Gymnase Bellecombe (Lyon 6ème)**



Machines à laver et sèche linges mis à disposition au gymnase Bellecombe

Du lundi au vendredi, pendant le premier confinement, le gymnase a été mis à disposition par la ville afin de permettre aux personnes d'accéder aux services d'hygiène (se doucher, laver les vêtements, gestion de vestiaire) mais également d'être orienté.es et accompagné.es dans les démarches du quotidien.

Une dizaine de bénévoles de la Croix-Rouge, mais aussi des salarié.e.s de LAHSo, des Amis de la rue, des Petits Frères des pauvres et des bénévoles de Bagage'Rue étaient présent.e.s pour accompagner les personnes sans-abri. Ainsi, chaque semaine, plus d'une quinzaine de bagagistes sont venus accueillir et veiller au bon fonctionnement des machines à laver. C'est plus de 250 machines qui ont été réalisées sur cette période.



3 bagagistes au gymnase Bellecombe, le 14 avril 2020.

- **Distribution de tickets service**

Suite à l'annonce du premier confinement, l'équipe salariée a passé du temps à essayer de joindre les bagageurs et bagageuses afin d'avoir une idée plus précise de quels étaient leurs besoins concrets. De cette façon, les bagageurs et bagageuses ont pu nous dire, pour certain.e.s qu'ils et elles éprouvaient des difficultés à se nourrir ou trouver des produits d'hygiène. Après avoir fait remonter cette information lors d'une des réunions de coordination que nous animions, la Fondation Abbé Pierre a souhaité pouvoir nous aider à répondre à ces besoins exprimés et nous a donc fait livrer des « tickets service » pour un montant total de 1450 euros.

Nous avons pu distribuer 145 tickets service (d'une valeur de 10 euros chacun) entre les 29 bagageurs et bagageuses que nous avons pu joindre et qui nous

avaient fait remonter ce besoin. Ces 29 personnes ont pu avoir un soutien à hauteur de 50 euros chacun.e via ces tickets service.

Si nous sommes ravi.e.s d'avoir pu répondre ponctuellement à cette problématique d'accès à l'alimentation pour certain.e.s des bagageurs et bagageuses que nous connaissons grâce à la Fondation Abbé Pierre, nous avons rapidement pris la décision de ne plus en distribuer. En effet, si la distribution des tickets service s'est bien passée en elle-même, que nous avons bien précisé aux bagageurs et bagageuses concerné.e.s que c'était exceptionnel et une réponse à leurs besoins urgents, le bruit a circulé et nous nous sommes retrouvés avec parfois 10 personnes (que nous ne connaissions pas forcément) venant chercher des "tickets resto" à Bagage'Rue. Au delà de la problématique de créer des files d'attente, cela nous a gêné car cela changeait d'un seul coup toute la relation que nous avons réussi à construire pas à pas, en sortant du prisme "aidant.e/aidé.e".

- **Collecte de masques pour les acteurs de l'urgence sociale et les personnes accueillies**

Dans le cadre des actions engagées par Bagage'Rue lors du premier confinement, nous avons recensé des besoins non couverts en masques de protection, mais aussi reçu des propositions de structures ou personnes proposant de nous en fournir. Ainsi, nous avons participé à mettre en lien les possibilités de récupération de masques gratuits, fabriqués par des entreprises qui avaient réorienté leurs activités (« Orthopédie Services » à Saint Fons, l'association « l'Effet Papillon » avec ses couturières bénévoles, l'association « l'armure étoilée »), mais aussi les citoyens et citoyennes (dont des bagagistes) qui se sont mis à coudre pour venir « combler » le manque criant de masques pour les associations. Nous avons de cette façon récupéré et redistribué (aux bagageurs.euses, aux bagagistes et à d'autres associations) plus de 1500 masques.

Ce premier confinement a ajouté son lot de défis à l'association et ses adhérent.e.s et plus largement à l'univers de l'urgence sociale sur la métropole de Lyon. L'association a su transformer provisoirement ses activités et l'équipe de bénévoles s'est montrée très engagée et réactive. A la fin de ce premier

confinement, Bagage'Rue a pu réouvrir certaines de ses permanences, mais en réfléchissant et mettant en place un protocole particulier.

2) Un déconfinement.... puis un reconfinement

Suite à l'annonce du déconfinement, mi-mai, nous avons pu ré-ouvrir certaines des permanences dès le 1^{er} juin. Nous avons décidé dans un premier temps la ré-ouverture de « seulement » 4 permanences le soir, de ne pas se réorienter vers un rythme « normal » dès la réouverture (11 permanences par semaine avant le confinement).

a. Réouverture des permanences en crescendo

En effet, il nous a fallu réfléchir à la mise en place d'un protocole sanitaire, et nous ne savions pas comment les bagageurs.euses réagiraient à celui-ci, ni si nous avions assez de bagagistes partant.e.s pour tenir de nouveau des permanences. La réouverture de ces 4 permanences nous a permis de « tester » notre protocole sanitaire, de le réadapter puis de pouvoir ré-ouvrir de nouvelles permanences début octobre. Fin 2020, 7 permanences sont ouvertes tous les soirs de la semaine (du lundi au dimanche), de 18h à 19h30. La réouverture des permanences du matin devrait se réaliser progressivement début 2021.

b. Mise en place d'un protocole sanitaire

Dès la fin du premier confinement, et à l'approche de la réouverture des permanences, le Conseil d'Administration de Bagage'Rue et l'équipe salariée ont longuement réfléchi au protocole sanitaire à mettre en place de façon à limiter les risques de transmission du virus au sein de l'association. Voici les grandes lignes du protocole mis en place :

1. Pour des raisons sanitaires **les vestiaires et les toilettes restent fermés.**

2. **Les bagageurs.euses ne peuvent rentrer dans le local** que pour accéder aux casiers, l'espace étant trop petit et étroit pour permettre le respect de la distanciation physique entre les personnes. **L'accueil se fait donc dans la cour de l'association.** Les bagagistes ont pour mission d'essayer de faire rentrer les personnes au fur et à mesure et en prêtant attention au fait qu'elles ne soient pas trop nombreuses en même temps dans la cour et qu'elles ne soient pas trop proches les unes des autres.

3. Les bagagistes et les bagageurs.euses doivent **porter obligatoirement un masque.** Nous donnons des masques aux personnes n'en n'ayant pas. En cas de refus concernant le port du masque, l'accès à Bagage'Rue peut être refusé.

4. **Une dose de gel hydroalcoolique est déposée directement sur les mains de chaque personne,** par les bagagistes, à leur arrivée. Cela évite que le flacon ne soit touché par tou.te.s.

5. **Le café et le thé sont toujours servis, mais le service se fait seulement par les bagagistes.** Le masque peut être enlevé ponctuellement pour boire ou fumer, en respectant la distanciation physique avec les personnes alentours.

Ce protocole a été mis en place dès le mois de juin puis a été renforcé à l'annonce du reconfinement en novembre 2020.

C. Reconfinement et renforcement du protocole sanitaire

Suite à l'annonce du reconfinement - dû au fait que le nombre de cas de covid était en forte hausse - nous avons tenu à renforcer le protocole sanitaire. Cette fois-ci, les associations de l'urgence sociale pouvaient maintenir leur activité, étant considérées comme « service de première nécessité », nous avons donc pu maintenir l'ouverture des permanences. Cependant, quelques nouvelles mesures sont venues renforcer le protocole sanitaire déjà en vigueur :

1. **Mise en place d'une jauge avec limitation de 4 bagageur.euses dans la cour** en même temps (en plus de l'équipe des bagagistes)
2. **Le service du café et du thé est fait par les bagagistes de l'intérieur du local** (par la fenêtre). Cela permet de limiter davantage le contact d'une même surface ou objet par plusieurs personnes.
3. Au vue des températures basses et de l'humidité, une nouvelle décision a été prise début décembre. Celle-ci a pour but de **permettre aux bagageur.euses d'accéder aux vestiaires et aux toilettes**. Pour respecter les contraintes sanitaires, la jauge a été établie à une seule personne à la fois, et a été mise en place une désinfection et une aération des lieux par les bagagistes après chaque passage.

Ces nouvelles mesures sont venues s'ajouter aux mesures déjà mises en place depuis le mois de juin. Si la mise en place de ce protocole nous permet de limiter la transmission du virus au sein de l'association pendant les permanences, les "gestes barrières" limitent aussi le lien social et la convivialité, axe pourtant fondamental du projet associatif de Bagage'Rue.

Il nous faudra accorder une attention toute particulière dans les mois à venir sur le développement de projets/d'outils/de moments permettant de garder le lien, de créer du lien, de façon à retrouver cette ambiance conviviale (et presque familiale) que l'on pouvait trouver régulièrement sur les permanences.

d. Coordination de l'urgence sociale et pérennisation de l'outil Framapad

Comme expliqué précédemment, un outil collaboratif Framapad « Etat des lieux en temps réel des structures de l'urgence sociale » avait été mis en place lors du premier confinement afin de permettre à chacun.e d'avoir connaissance, en temps réel, des services ouverts ou fermés ainsi que de l'évolution des modalités d'accueil des structures. Cet outil a été très utilisé, et a fait preuve d'une réelle nécessité d'accès à une information claire et à jour, de façon à pouvoir orienter de manière la plus efficace possible les personnes vivant la rue, en grande précarité.

En septembre-octobre 2020, toujours en lien avec le Samu-Social Alynea, nous avons fait remonter à différentes reprises à la Métropole le besoin et l'importance de pouvoir pérenniser ce Framapad. Après plusieurs temps de travail en collaboration avec la Métropole de Lyon et le Samu-Social Alynea, cet outil a pu être mis en ligne (sur un site internet, géré par la Métropole), tout en gardant les fonctionnalités qui lui ont valu son succès : outil participatif et informations mises à jour en temps réel. Le site est en cours de finalisation et devrait être finalisé début 2021. Grâce au site internet, les personnes concernées pourront aussi accéder d'elles-mêmes aux informations, sans passer forcément par un.e travailleur.euse social/une association/une institution.

Nous sommes très fier.e.s de cette avancée et d'avoir pu participer à la pérennisation de ce type d'outil qui permet une coordination et une centralisation des informations, plus que nécessaire aujourd'hui, alors que les modalités d'ouverture des structures évoluent sans cesse (au fil des décisions gouvernementales).

II – La Bagage'Rue Cluzan : une poursuite des activités malgré cette année « bouleversée »

1) La recherche d'un nouveau local plus adapté et sécurisé

a. Espaces de stockage et nouveaux petits casiers

En 2019, des espaces de stockage supplémentaires avaient été aménagés. **La capacité de stockage des bagages au sein du local est aujourd'hui d'environ 250 bagages.** Il est à noter que l'espace de stockage disponible atteint les limites de ce qui est envisageable dans le local Cluzan.

Cette année, nous avons fait appel à l'atelier d'insertion d'Alynea afin qu'ils nous construisent 36 nouveaux petits casiers fermés, pour que les bagageurs et bagageuses puissent y laisser leurs papiers importants. Nous avons donc aujourd'hui 90 casiers individuels, fermés avec des cadenas à clés.

b. Bagagerie pleine

Depuis 2019, la bagagerie est pleine. Nous gardons en moyenne les affaires de plus de 180 personnes, ce qui correspond à environ 250 bagages. La Bagage'Rue Cluzan est dotée de 3 espaces de stockage différents et nous ne pouvons plus ouvrir de nouveaux espaces de stockage, par manque de place. Durant les permanences, les bagagistes demandent aux nouveaux bagageurs.euses qui souhaitent déposer leurs affaires de venir pendant les permanences du lundi et jeudi soir puisque les salariées de l'association sont présentes. Ce sont elles qui se chargent d'attribuer les places qui se libèrent aux nouveaux venus, mais aussi de refuser les nouveaux bagages lorsqu'il n'y a plus du tout de place. Cela permet aux bagagistes de ne pas porter cette responsabilité.

c. L'association victime de plusieurs cambriolages

En juin et juillet 2020, quelques jours après la réouverture des permanences suite au confinement, l'association Bagage'Rue a été victime de trois cambriolages. Ce sont les bagages des bagageurs et bagageuses qui ont été fouillés et volés à différentes reprises. L'association Bagage'Rue a déposé plainte trois fois.

Au total, 70 personnes ont vu leurs bagages fouillés et 26 ont signalé des vols. 7 personnes ont souhaité porter plainte, l'équipe salariée de Bagage'Rue les a accompagnées dans cette démarche. Les plaintes ont ensuite pu être transmises à notre assurance, qui a par la suite décidé de dédommager les victimes à hauteur de 100 euros chacune. En effet, l'assurance demandait des justificatifs que les personnes ne pouvaient fournir, ce qui n'a pas permis un remboursement total du préjudice dans la majeure partie des cas.

Ces tristes événements ont fortement touché Bagage'Rue à plusieurs égards. Pour les bagageur.euses, une effraction voire une disparition du peu d'effets personnels et d'intimité que Bagage'Rue accueille constitue une peine supplémentaire. Puis-je encore faire confiance à Bagage'Rue ? Plusieurs bagageur.euses ont retiré leurs affaires, au moins provisoirement.

Pour les salariées, il s'agit d'une intrusion sur le lieu de travail où l'équipe passe ses journées, dans un contexte fragilisé par le Covid et où la mémoire de l'infestation

par les punaises des lits est encore présente : que vais-je trouver demain matin ? Le télétravail a été privilégié pendant plusieurs semaines.

Pour l'association et ses membres, c'est le projet associatif qui est remis en cause : restons-nous un lieu sûr et de confiance ? Peut-on toujours faire confiance aux bagagistes et aux bagageur.euses, via la démarche participative ? Des adhérent.es sont-ils/sont-elles derrière le cambriolage ?

C'est la sécurité réelle et symbolique de chacun.e qui est ainsi affectée. La reconstitution d'un environnement sécurisant a demandé une énergie conséquente à l'équipe salariée et au CA, s'ajoutant aux effets du Covid.

Tout d'abord, de nombreux.ses bagageur.euses ont exprimé de fortes attentes en matière de dispositifs de sécurité. Pour le conseil d'administration, il s'agissait de mettre en place des systèmes réellement efficaces (techniquement et dans la confiance qu'ils procurent), financièrement accessibles mais aussi de préserver un lieu accueillant et convivial. Après étude de plusieurs possibilités, il a été décidé de renforcer la sécurité des portes et fenêtres ainsi que la mise en place d'une alarme reliée à une société de sécurité.

Chaque bagageur a eu la possibilité de déclarer si des affaires avaient été volées dans ses bagages, un registre a été tenu à cet effet. Lors des cambriolages, de nombreuses affaires ont été retrouvées au sol hors des bagages. La salle de réunion de l'association a été utilisée plusieurs semaines pour étaler et ranger par zones les affaires trouvées sur le sol. Des RDV collectifs ont été convenus avec les bagageur.euses dont les sacs avaient été fouillés, de manière à retrouver les propriétaires de ces affaires.

Les cambriolages à répétition ont généré des suspicions entre bagageur.euses, qui ont nourri les conversations lors des permanences et remonté à l'équipe afin d'échanger des informations, dans l'esprit où "la rue trouverait le coupable". Le conseil d'administration a fait le choix de ne pas participer à ces démarches, afin de ne pas attiser les suspicions. À l'heure de l'écriture de ce rapport, aucune personne connue de Bagage'Rue n'a été identifiée par la police comme liée aux cambriolages.

d. Recherche d'un autre local

L'association Bagage'Rue a posé ses valises depuis maintenant plus de deux ans dans ce local mis à disposition (moyennant un loyer très modéré) par le Foyer Notre-Dame des Sans-Abri (au 47 rue capitaine Robert Cluzan dans le 7ème arrondissement de Lyon). Une enquête auprès des personnes vivant la rue avait déterminé qu'un tel lieu devait être idéalement installé dans le triangle des 3 gares de Lyon centre (Perrache, Jean-Macé, et la gare de la Part Dieu). Si ce local a l'avantage d'être très bien situé et bien desservi, **il a vocation à être détruit** dans le cadre de la rénovation du Centre Gabriel Rosset et il n'est aujourd'hui plus adapté, ni assez spacieux pour notre activité.

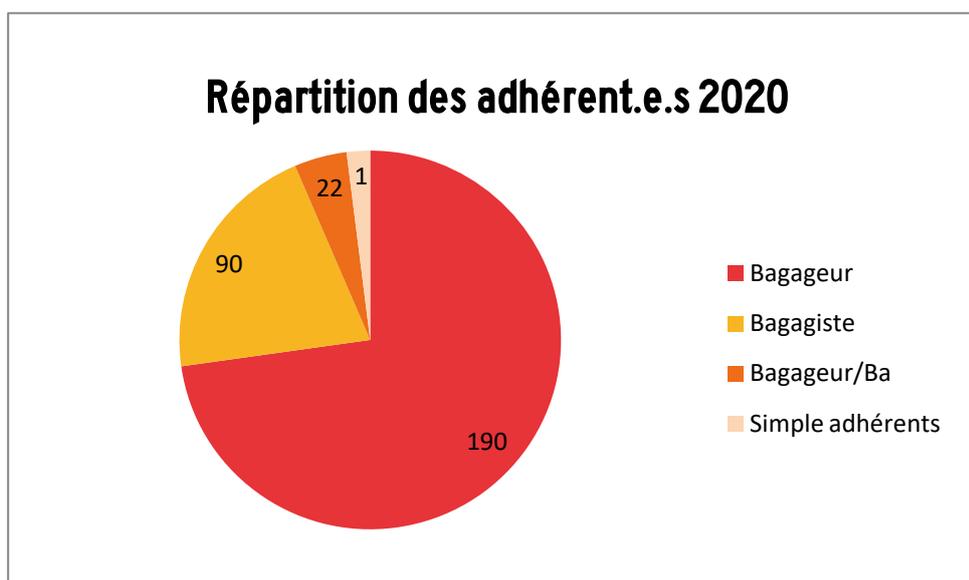
En outre, l'association a déploré **une infestation de punaises de lit au mois de novembre 2019, des cambriolages en juin 2020** et la vétusté du local, ce qui a rendu difficile la mise en place de moyens de nettoyage et de sécurisation efficaces. Pour l'ensemble de ces raisons, une recherche d'un nouveau local, plus adapté et sécurisé que celui-ci, a été enclenchée en septembre 2020. L'idée est de pouvoir continuer de mener à bien notre activité et accueillir dans de bonnes conditions toutes les personnes qui en ont besoin.

En novembre 2020, nous avons visité plusieurs locaux. Le premier local visité appartient à la Ville de Lyon. Cependant celui-ci ne rentrait pas dans le cahier des charges que nous nous étions fixé (surface trop petite, pas de possibilité d'extension de l'activité). Nous l'avons donc refusé, tout en poursuivant le travail avec la Ville. Concernant le deuxième local, il appartient à un propriétaire privé, et nous n'avons fin décembre 2020 pas encore de retour définitif quand à la possibilité pour Bagage'Rue de le louer.

Les recherches d'un nouveau local devront donc être poursuivies en 2021, en espérant que cela puisse aboutir rapidement.

2) La Bagage'Rue Cluzan, service toujours aussi indispensable

Comme cela avait été instauré dès l'ouverture du service au public, l'adhésion à l'association est toujours obligatoire pour tou.te.s (bagageur.euses, bagagistes, etc). Ce choix s'est appuyé sur l'idée que le seul dénominateur commun des personnes utilisant la bagagerie ou contribuant à son fonctionnement serait donc l'adhésion : de bagageur.euse à bagagiste, de simple sympathisant.e à bénévole actif.ve. 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. L'association comptait au 31 décembre 2020 303 adhérent.e.s.



a. Documents de fonctionnement des permanences

Les différents documents qui avaient été rédigés afin de pouvoir assurer la sécurité des personnes fréquentant l'association, des lieux, des effets personnels et le respect des un.e.s et des autres sont toujours d'actualité : carte d'adhérent.e nominative, bulletin d'adhésion, fiche bagageur.euse, feuille de passage (permettant notamment de calculer la fréquentation des lieux), règlement de fonctionnement et contrat d'utilisation du service. Ces documents n'ont pas évolué en 2020 puisqu'ils sont toujours adaptés à notre activité, comme nous l'ont fait remonter les bagagistes lors des réunions et temps informels.

De la même façon, le carnet de liaison continue d'être rempli pendant chaque permanence, et permet aux bagagistes la transmission des informations importantes, de leurs idées, des problèmes rencontrés.

Le guide des pratiques, rédigé en 2019, est distribué aux bagagistes à leur arrivée à Bagage'Rue. Ce guide recense les pratiques communes mises en place lors de la tenue des permanences et transmet des conseils pratiques. Il pourra être amené à être réadapté en fonction des retours des bagagistes et de l'évolution des pratiques (si elle est intéressante et nécessaire).

b. Outils participatifs

Au sein du local, différents outils permettent de favoriser l'expression de chacun.e au sein de la bagagerie dont notamment : un panneau d'expression collaboratif sur lequel bagageurs.euses et bagagistes peuvent par exemple donner leurs idées ou s'inscrire en tant que bénévole sur certains projets (repas de fin d'année, anniversaire, etc.) et un panneau concernant l'orientation des personnes (alimenté par les adhérent.e.s, qui se donnent les bonnes adresses lorsqu'ils en connaissent).

Malheureusement, l'année 2020, bouleversée par la crise sanitaire, a exigé de devoir mettre en application un protocole sanitaire ne permettant plus aux bagageurs.euses d'accéder à l'intérieur des locaux. La mise en application de ce protocole ne permet donc plus l'accès à ces outils collaboratifs.

Il serait cependant intéressant et pertinent de réfléchir à d'autres outils et/ou manières de faire permettant davantage (pendant les permanences) le recueil de l'avis, des idées des bagageurs.euses, tout en étant adapté au protocole mis en place.

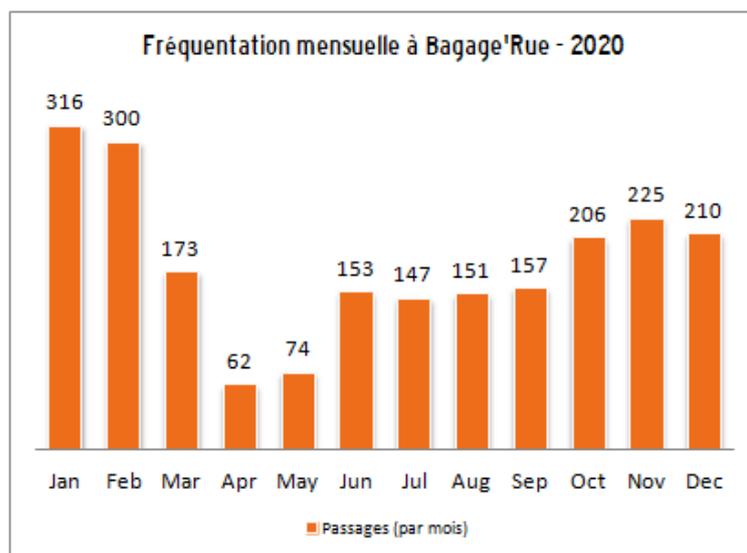
c. Planification des permanences et fréquentation

- **Des permanences assurées**

L'année 2020 a été largement perturbée par la crise sanitaire. Au mois de Mars 2020, nous avons décidé de l'ouverture supplémentaire de 3 permanences, passant ainsi à 11 permanences hebdomadaires. Les horaires d'ouverture étaient les suivants :

Jours	Matin	Soir
Lundi	7h – 8h30	18h – 19h30 Tous les soirs
Mardi	Fermé	
Mercredi	7h – 8h30	
Jeudi	7h – 8h30	
Vendredi	Fermé	
Samedi	10h-11h30	
Dimanche	Fermé	

Lors du premier confinement, à partir du 17 mars, les permanences collectives ont été fermées, puis seulement certaines ont pu être ré-ouvertes progressivement à partir du mois de juin : 4 permanences par semaine de juin à septembre, puis 7 permanences par semaine de octobre à décembre. En 2020, c'est donc **259 permanences qui ont été tenues par des quatuors de bagagistes**, et ouvertes au public.



- **Programmation d'ouverture d'une permanence dédiée aux femmes**

Au vu du nombre très bas de femmes utilisant le service de bagagerie, nous avons décidé d'ouvrir mi-mars 2020 une permanence non-mixte, dédiée aux femmes, le jeudi de 16h à 17h30. En effet, en 2020 par exemple, seulement 16 femmes sont bagageuses et utilisent le service (sur 212 personnes qui utilisent le

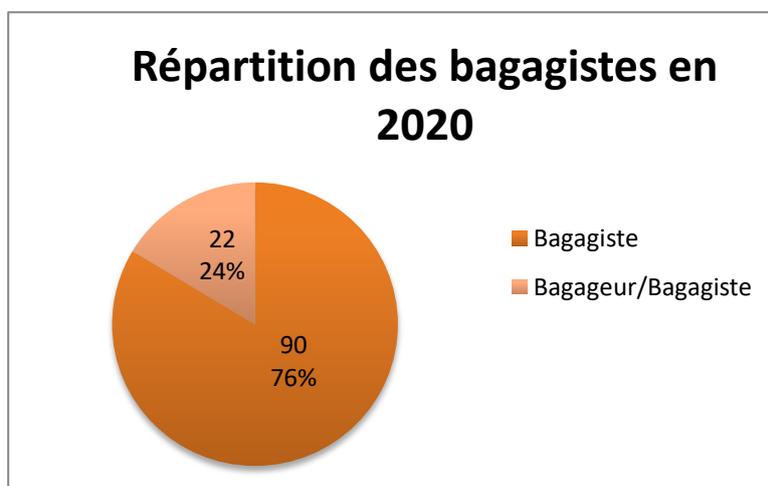
service), alors que des études montrent que les femmes représentent environ 40% des personnes vivant la rue (selon le dernier rapport de la Fondation Abbé Pierre).

Ces permanences n'ont finalement pas pu être ouvertes puisqu'il était prévu qu'elles le soient au moment où le confinement a été annoncé. Nous souhaitons les reprogrammer dès le début de l'année 2021, et communiquer dessus auprès de nos adhérent.e.s et partenaires.

- **Toujours plus de bagagistes !**

De nouveaux bagagistes ont été accueillis tout au long de l'année. En 2020, **62 nouveaux.elles bagagistes ont pu être recruté.e.s**. C'est donc 112 bénévoles qui ont tenu les permanences et/ou se sont investi.e.s dans l'association toute l'année. Au total, sur l'année 2020, 259 permanences ont été tenues et 212 bagageurs.euses ont stocké leurs bagages à la Bagage'Rue Cluzan.

Comme nous l'expliquions, afin de favoriser la démarche participative, les bagageurs.euses sont invité.e.s à devenir à leur tour bagagistes. De cette façon, en 2020, 22 personnes étaient à la fois bagageurs.euses et bagagistes.



Ainsi, la mixité des quatuors de bagagistes est une vraie richesse : chacun.e venant d'horizons différents avec des parcours parfois très éloignés. La démarche participative continue de jouer 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.

III- Réadaptation de la vie associative

1) Les rebondissements dans la gouvernance de l'association

a. Un fonctionnement du CA perturbé par le report de l'AG

L'Assemblée Générale (AG) de Bagage'Rue, originellement prévue le 21 mars 2020, n'a finalement pas pu se tenir comme prévue, en raison des mesures sanitaires mises en place quelques temps avant. Fidèles à notre volonté affirmée que l'Assemblée Générale puisse être un moment inclusif, avec notamment la participation la plus nombreuse possible de bagageurs et bagageuses, Bagage'Rue n'a pas souhaité organiser son AG à distance.

En conséquence, le Conseil d'Administration n'a pas pu être renouvelé à cette occasion. Une partie des administrateur.rices sortants.es ont donc accepté de prolonger leur mandat le temps qu'une AG en présentiel puisse être organisée, dans des conditions sanitaires acceptables. Ainsi, 6 administrateurs.rices se sont mobilisés pour accompagner l'activité de l'association, de ses salariées et bénévoles durant la crise sanitaire et décider des actions à mettre en oeuvre (décrites plus haut). Des points hebdomadaires puis bimensuels (post déconfinement) à distance ont ainsi été réalisés entre ce CA "intérimaire" et les salariées.

Certain.e.s administrateurs.rices ont également mis à profit leur temps de chômage partiel imposé et leur énergie pour l'animation et la coordination de l'urgence sociale en temps de crise sanitaire face à la désorganisation et aux défaillances des pouvoirs publics en la matière.

L'association est reconnaissante de cet engagement d'administrateurs.rices 6 mois au-delà de la fin de leur mandat, notamment pour ceux et celles qui avaient prévu de mettre un terme à leurs bons et loyaux services au sein du CA à l'occasion de l'AG.

b. L'Assemblée Générale, entre deux confinements

Après avoir dû reporter deux fois l'Assemblée Générale, celle-ci a finalement pu avoir lieu le samedi 3 octobre 2020. Les adhérent.e.s de l'association Bagage'Rue se sont réuni.e.s dans une salle louée à l'association des Prêtres du Prado, située 5 rue Père Chevrier, juste à côté du local. 32 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 et à l'élection du Conseil d'Administration. 11 personnes se sont portées candidates pour faire partie du nouveau CA de l'association. Ce sont ces 11 personnes (dont 7 nouvelles) qui ont été élues en fin d'AG.



*Assemblée Générale du 3 octobre 2020,
vote du Conseil d'Administration.*

2) Organisation de temps conviviaux

L'association organise en temps normal régulièrement des "apéros bagagistes" ainsi que certains évènements « phares » tels que l'anniversaire de l'association ou le repas de fin d'année. Malheureusement, en 2020, ces deux gros évènements n'ont pas pu être organisés à cause de la crise sanitaire. Les temps conviviaux organisés par l'équipe de bagagistes et salariées, ont dû être mis de côté la majeure partie de l'année. Deux apéros bagagistes avaient eu lieu entre janvier et mars, ainsi qu'un autre début juillet, peu après la sortie du premier confinement.

Si nous avons prévu dans le plan d'action 2020 de développer davantage d'animations et de temps conviviaux les week-ends, notamment en partenariat avec d'autres associations et/ou acteurs du quartier, le covid ne nous a pas permis de le faire cette année. Ce n'est que partie remise pour plus tard, et nous l'espérons, pour 2021 !

3) Recrutement, suivi et accompagnement des bénévoles

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. 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 fréquentent.

a. Recrutement

Le recrutement de nouveaux bénévoles s'est fait toute l'année, pour pouvoir avoir suffisamment de bénévoles qui tiennent les permanences d'ouverture au public : publications sur les réseaux sociaux, mise en place de réunions d'information, participation à des évènements (tel que le forum des associations organisé par la

Mairie du 7^{ème} arrondissement ou l'évènement « Une année pour agir » organisé par Anciel).

Des réunions d'information collectives à destination des personnes intéressées par du bénévolat ont été organisées régulièrement. L'association Bagage'Rue comptait en fin d'année 112 bagagistes qui tenaient les permanences d'ouverture au public dont 22 personnes vivants ou ayant vécu la rue (17 d'entre eux utilisent le service de bagagerie).

b. Suivi et accompagnement

L'équipe salariée a dans ses 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. Elles sont donc les personnes référentes, les interlocutrices principales 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. Un co-président est en charge plus particulièrement de la vie associative et de la démarche participative.

Cette année 2020, marquée par la crise sanitaire n'a pas permis, comme les années précédentes de mettre en place autant de réunions bagagistes (à destination des bénévoles bagagistes) que souhaité. L'objectif de ces réunions est de permettre aux bénévoles de développer leur pouvoir d'agir en exprimant leurs besoins, difficultés, réussites et idées. Deux réunions ont été organisées avant le premier confinement, puis des réunions en visio ont été organisées durant la fin d'année. Celles-ci avaient pour but de réaliser un suivi des bénévoles, notamment en ce qui concerne le protocole sanitaire développé plus haut. Ainsi, les animateurs.ices de ces visioconférences [salariée et administrateur.trice du binôme Vie Associative] ont recueilli divers retours et craintes qui ont permis de renforcer le questionnement du CA sur la fermeture des vestiaires, par exemple. Moments conviviaux, d'échange, qui ont permis d'alléger la difficulté des échanges en ces temps complexes, mais aussi d'assurer un lien entre les instances de Bagage'Rue, et les bénévoles. Ainsi, les décisions du CA ont pu être expliquées, répondant à de nombreuses questions des bénévoles.

Au vu des liens humains que ces réunions - virtuelles ou physiques - permettent de raviver, il semble donc véritablement essentiel pour le CA et l'équipe salariée de pérenniser ces réunions, de les rendre plus régulières et accessibles, en s'adaptant si nécessaire encore en 2021 à une situation sanitaire particulière. La démarche participative et l'échange sont au cœur des axes de l'association, et c'est toujours (et même surtout) lorsque la situation extérieure est complexe, qu'ils doivent être cultivés.

C. Des temps de formation

Si en temps normal, des temps de formation (et notamment des « Form'actions » par le biais du théâtre forum) sont mis en place sur l'année, nous n'avons pas pu le faire en 2020 à cause de la situation sanitaire. Nous espérons vivement pouvoir reprogrammer ces sessions dès début 2021.

Plus globalement, l'année 2020 aura été une année riche sur le plan du bénévolat à la Bagage'Rue : plus de 4900 heures en comptabilisant les permanences, les actions mises en place pendant le premier confinement, différentes réunions, groupes de travail et le temps passé par les bénévoles de chez eux. Quelle belle implication !

IV - Communication autour de notre activité, nos méthodes et travail en partenariat

1) Développement des outils de communication

L'année 2020 n'aura pas été une année productive concernant le développement des outils de communication. Si les projets étaient de créer une affiche « officielle » pour l'association et de réorganiser le site internet, peu de choses ont en réalité été faites dans ce sens. Une gazette a tout de même été créée et envoyée en mai 2020.

L'année 2021 sera on l'espère l'occasion de développer les « chantiers » suivants :

- Création et validation d'une affiche et d'un kakémono
- Réorganisation et alimentation du site internet de l'association
- Rédaction de 2 gazettes dans l'année

2) Travail en partenariat

Dans la continuité des partenariats amorcés précédemment, Bagage'Rue a poursuivi le renforcement des liens avec les différents acteurs de l'urgence sociale. En décembre 2020, un avenant à la convention d'occupation de la Maison Allais (local actuel de l'association) a été signé avec le Foyer Notre-Dame des Sans-Abri (FNDSA), afin de prolonger la durée du bail. En parallèle de cette signature, une réflexion est toujours menée avec FNDSA autour de la possibilité pour Bagage'Rue de bénéficier d'un nouveau local dans le projet CGR 2.0 (projet de réhabilitation du Centre Gabriel Rosset).

L'année 2020 et tout particulièrement la crise sanitaire, aura aussi été l'occasion d'inscrire un peu plus notre jeune association dans un réseau d'institutions œuvrant dans le champ de l'urgence sociale : présentation de l'association à différents acteurs, organisation et animation de réunions interassociatives, participation à des réunions organisées par la Métropole, par la DDCS et la Ville de Lyon, etc. La participation de Bagage'Rue lors de ces réunions permet par ailleurs d'avoir des espaces de rencontres, de réflexion sur le contexte local, ainsi que de nouveaux canaux de communication autour de l'activité du service de bagagerie. 2020 aura été, grâce à un important travail de représentation, par la coordinatrice et le CA, de mise en lien, une année d'approfondissement 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 et à une augmentation significative 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. 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, montrée favorable à nous soutenir.

La Fondation Abbé Pierre a, à son tour, signé une nouvelle convention de partenariat avec la Bagage'Rue : ce partenaire de la première heure nous soutient sur la ligne qui fonde le sens de nos actions, celle de la démarche participative.

L'année 2020 a aussi été l'occasion de diversifier nos sources de financement. Plusieurs dossiers de demande de soutien financier avaient été déposés auprès de fondations privées. C'est ainsi que le Groupe SEB, la Fondation SNCF et la Fondation des Petits Frères des Pauvres nous ont apporté une aide financière cette année.

3) Développement du 5ème axe du projet associatif

En novembre 2018, le CA de l'association avait voté le rajout d'un 5^{ème} axe au projet associatif de Bagage'Rue: "*Partager notre expérience : nos pratiques, nos méthodes et les constats venant des adhérents de l'association (bagageurs/bagagistes) avec des collectifs de citoyens désireux d'apporter des solutions au problème de l'exclusion*". Dans le cadre de ce 5^{ème} axe, nous avons souhaité entamer un travail de documentation de ce que l'on fait, de nos méthodes, pour que cela puisse servir à d'autres.

a. Valorisation de la démarche participative

Un travail a été entamé en 2019 avec une documentariste professionnelle de l'association La Lucarne des Arts Visuels qui est prestataire et a finalisé cette année 2 supports vidéos et 2 supports audio pour valoriser la démarche participative à la Bagage'Rue :

- 1^{er} support vidéo : "Faire ensemble : se former avec le théâtre"
- 2^{ème} support vidéo : "Faire ensemble : organiser un moment partagé"
- 1^{er} audio : "Accueillir au quotidien"
- 2^{ème} audio : "Retour d'expériences"

Ces différents supports ont été envoyés aux adhérent.e.s puis publiés sur les réseaux sociaux et le site internet. Un temps de partage, de visionnage et d'écoute avait été prévu en fin d'année 2020 mais a dû être décalé à cause de la crise sanitaire actuelle. Il sera à reprogrammer en 2021 dès que cela sera possible.

Dans un deuxième temps, en 2021, nous allons travailler sur un kit « méthodologique » sur la façon dont on anime une démarche participative avec des personnes qui vivent la rue (méthodes, outils, témoignages, historique, etc.). L'idée est à la fois de formaliser nos méthodes et plus particulièrement les techniques d'animation mises en œuvre qui facilitent la participation de tous et toutes au projet afin de les partager, mais aussi de mesurer les effets de cette démarche participative sur les parcours des bénévoles (renforcement du sentiment d'utilité sociale, de l'estime de soi, de la capacité d'agir, de la compréhension de l'autre). Ce travail se fera de manière co-construite avec les bagageurs/bagageuses, bagagistes, adhérent.e.s et toutes les personnes qui suivent l'association et qui souhaitent participer à ce projet.

b. Organisation des réunions laveries

L'association avait impulsé en 2019 une réflexion collective autour des problématiques d'accès aux laveries des personnes vivant la rue. L'idée était qu'après avoir fait émerger le besoin d'accès aux laveries par les bagageurs/bagageuses, de le qualifier, de mobiliser les partenaires autour de ce besoin, d'accompagner les bagageurs/bagageuses et porteurs du projet pour mettre en place la/les solutions adéquates. A la suite de plusieurs réunions de travail, le projet "jetons suspendus" devrait normalement voir le jour en 2021 (l'année 2020 n'ayant pas permis le développement de cette activité) et sera porté par l'association Le Carillon. Bagage'Rue souhaite rester impliquée dans le suivi de ce projet notamment pour s'assurer que la démarche participative continue et que les personnes concernées puissent donner leurs avis (notamment les bagageurs/bagageuses) sur ce qui leur sera proposé.

V- Des départs importants : une année riche et mouvementée au niveau des ressources humaines

L'année 2020 a été signe de changements à Bagage'Rue !

1) Des départs en 2020

a. Prolongement du contrat de Laura puis recrutement de sa remplaçante

Le 19 novembre 2020, Laura HAMDÍ a terminé son CDD en tant que chargé d'organisation du service de Bagage'Rue Cluzan.

Laura HAMDÍ avait intégré l'équipe de Bagage'Rue Cluzan le 19 novembre pour un CDD de 6 mois (jusqu'au 19 mai 2020), qui a par la suite été renouvelé. Ses missions étaient d'assurer l'organisation et la gestion des permanences du service, la gestion logistique de la bagagerie, le suivi administratif de la bagagerie ainsi que l'animation de la vie associative. Au vu du succès de ce recrutement, du point de vue de l'adaptation de Laura aux valeurs et au fonctionnement de Bagage'Rue Cluzan, mais aussi du point de vue de ce qu'apporte le travail d'équipe, permettant un mieux-être pour chacune des salariées, ainsi qu'une plus grande place à la réflexion, le CA a émis le souhait de pérenniser ce second poste à Bagage'Rue.

Laura Hamdí a décidé de partir à l'issue de son second CDD. Le CA a donc procédé à un nouveau recrutement de chargé.e d'organisation du service : Solveig Tardy a ainsi été recrutée en CDI à compter du 9 novembre 2020.

b. Marine, notre première volontaire en service civique

En septembre 2019, après plusieurs échanges avec la Ligue de l'enseignement pour comprendre les enjeux d'un service civique, la co-présidente RH et la coordinatrice ont fait passer des entretiens (basés principalement sur la motivation et non sur les compétences) pour le recrutement d'une personne en service civique, pour un début de mission en 2020. Ses missions étant d'apporter son soutien dans l'animation du réseau bénévoles, dans l'organisation des permanences et dans l'organisation d'évènements ponctuels, tout en intégrant la démarche participative

à ses actions. Marine CHAT avait donc rejoint l'association le 15 janvier 2020 pour une durée de 6 mois. Nous souhaitons en 2021 renouveler l'expérience et accueillir de nouveau un.e volontaire en service civique sur les mêmes missions.

2) Début d'un soutien psychologique par une professionnelle

a. Accompagnement de l'équipe salariée

En raison de différentes situations de violences symboliques et physiques rencontrées par l'association et en premier lieu par ses salariées, il nous a semblé nécessaire de mettre en place une démarche d'accompagnement et de soutien dédiée. En effet, sur une période d'un an (entre mi 2019 et mi 2020), l'association a dû faire face à plusieurs intrusions "violentes" dans son activité : punaises de lit au sein du local, altercation avec des bagageurs y compris une occurrence avec des faits de violence physique qui auraient pu être graves, harcèlement d'une salariée et d'un administrateur par un ex-adhérent et cambriolages à répétition des locaux de l'association. Ces faits ont, en premier lieu, affecté les salariées qui étaient en première ligne lors des événements ainsi que dans leur gestion a posteriori. Malgré la présence du collectif et de temps d'échanges, il est finalement apparu comme nécessaire que le ressenti des salariées produit par ces situations de violence réelle et/ou symbolique à l'encontre des valeurs de l'association, devait être pris en charge professionnellement en tant que risques psycho-sociaux à part entière. Le Conseil d'Administration a ainsi fait appel à une psychologue du travail et des organisations pour accompagner les deux salariées et la personne en service civique ayant été confrontées à ces événements.

Ainsi, au travers d'entretiens individuels puis collectifs, les salariées et la volontaire en service civique ont pu exprimer leurs ressentis et les conséquences vécues sur leur pratique professionnelle dans un cadre sécurisé et confidentiel avec une psychologue spécialisée dans ces problématiques.

b. Annonce du départ de Lucille

Suite à cet accompagnement, une phase de restitution (soumise à l'accord des intéressées) a été mise en place par la psychologue au Conseil d'Administration

afin que ses membres puissent prendre la mesure des implications sur l'équipe, des situations de violence rencontrées.

Parallèlement à la prévision de ce temps de restitution, Lucille, la coordinatrice de l'association a informé le Conseil d'Administration, début Septembre 2020, de son souhait de quitter prochainement ses fonctions. Sans trahir la confidentialité de ses dires, il nous est possible de rapporter que ce souhait était étroitement lié aux situations violentes rencontrées et à la charge mentale excessive qu'elles ont entraînées, se rajoutant à la charge mentale déjà plus que conséquente de son poste.

La coordinatrice a exprimé son souhait de ne pas précipiter son départ au risque de mettre en péril la bonne continuité de l'activité de l'association reposant essentiellement sur son équipe salariée en général (qui devait déjà enregistrer le départ prévu de sa chargée de mission Organisation, Laura, au terme de son CDD) et sur sa coordinatrice en particulier. Ainsi, une date de départ au printemps 2021 a pu être convenue. Le Conseil d'Administration en a été fortement reconnaissant à Lucille car cela lui aura permis, de mener à bien et dans de bonnes conditions consécutivement le renouvellement du CA lors de l'Assemblée Générale, le recrutement d'un nouveau CDI de Chargé.e de mission Organisation du service, puis le recrutement du.de la futur.e remplaçant.e de la coordinatrice.

Par ailleurs, le temps de restitution par la psychologue du travail ayant accompagné l'équipe a aussi permis au CA de prendre toute la mesure des situations rencontrées, de leurs conséquences et de leur caractère tout sauf anodin. Il a également mis en lumière le caractère précieux pour l'association de tels moments de recul par rapport aux pratiques et à l'action concrète pour analyser les résonances des faits sur chaque individu. Il est ainsi apparu souhaitable qu'un accompagnement complémentaire soit mis en place, pour recueillir les ressentis des membres du Conseil d'Administration dans un premier temps, puis pour initier une réflexion collective pour mieux préparer l'association, ses salarié.e.s, bénévoles et administrateurs.rices à faire face aux situations de violence qui ne manqueront pas de se présenter à nouveau dans le cadre de l'activité de Bagage'Rue.

C. Accompagnement du collectif

L'accompagnement par la psychologue du travail s'est ainsi poursuivi à partir du mois de septembre 2020 avec de nouveaux temps.

Une première séance a été dédiée à l'expression des ressentis individuels des 6 membres du CA sortant encore en poste et de la résonance que ces ressentis avaient sur leur engagement bénévole. Ensuite, une deuxième séance en présence de la coordinatrice de l'association a permis la restitution du premier temps d'accompagnement ainsi que le début de la réflexion collective autour des pistes d'actions envisageables, au moyen de méthodes d'animation variées proposées par la psychologue. Un troisième temps a entièrement été dédié à la réflexion sur les pistes de solutions pour prévenir et "outiller" l'association face aux futures situations difficiles qu'elle aurait à rencontrer. Enfin, mi décembre une restitution à l'ensemble du nouveau CA (élu en Octobre) et de l'équipe salariée, accompagnée par la psychologue, a permis de partager avec le plus grand nombre, les enseignements de l'accompagnement ainsi que les pistes de réflexion pouvant possiblement être intégrées au programme d'action 2021 de Bagage'Rue. Un support écrit retraçant l'ensemble du cheminement collectif a été produit par la psychologue et partagé avec l'ensemble du CA et de l'équipe.

Ces différents temps d'accompagnement de l'équipe puis du CA ont été des moments parfois difficiles mais surtout riches de partage, de prise de recul et de réflexions pour l'avenir. Il est apparu crucial à l'ensemble des participants impliqués que les bienfaits de ces types de processus soient gardés à l'esprit pour le bien-être de l'association et de ses acteurs.trices à l'avenir.

3) Réflexion et lancement du recrutement pour un poste de direction

Après 3 années d'aventure avec nous, la coordinatrice de l'association Lucille Marcelin quittera l'association le 31 mars 2021 pour de nouveaux horizons.

a. Réflexion autour de la fiche de poste de Lucille

Ce départ nous permet de repenser de manière globale les ressources humaines salariées de l'association.

En effet, le poste de coordination a été créé dès les débuts de l'association, et dès l'ouverture du local. A présent, l'activité de l'association est amplement étoffée : nous avons pérennisé un deuxième poste en CDI, augmenté le nombre de permanences pour assurer une ouverture quotidienne, construit un travail partenarial important sur le territoire et donné une importance accrue à la vie associative. C'est pourquoi nous avons voulu construire une fiche de poste en adéquation avec la Bagage'Rue d'aujourd'hui.

L'accompagnement de la psychologue du travail, explicité plus haut, nous a également permis d'alimenter notre réflexion, notamment dans la prise en compte de la violence inhérente à l'association.

b. Construction d'une nouvelle fiche de poste adaptée

Nous avons pris le temps qu'il fallait pour pouvoir construire une fiche de poste adaptée. Un groupe de travail, composé du binôme RH du CA, de membres du CA volontaires et de la coordinatrice de l'association, a permis de poser les attendus du poste, de repenser la répartition entre les postes et entre les membres du CA et les salarié.e.s. Au vu des conjonctures de 2020, les réunions se sont essentiellement organisées à distance.

Afin de soulager les membres du CA et plus particulièrement les membres du bureau, mais aussi afin d'affirmer le lien avec le deuxième poste salarié, maintenant pérennisé, ainsi qu'avec l'ensemble des partenaires, la décision a été prise de recruter une personne sur un poste de direction. Actuellement, le poste était en effet un poste de coordination, bien que cela ne soit pas représentatif des véritables responsabilités endossées par Lucille au sein de l'association aujourd'hui.

C. Lancement du recrutement

L'offre d'emploi a pu être validée par l'ensemble du CA début décembre 2020 pour une mise en ligne le 18 décembre. Les entretiens seront réalisés durant le mois de janvier, pour espérer une prise de fonction du nouveau ou de la nouvelle salarié.e le 1er mars, afin de laisser un temps de tuilage conséquent avec la coordinatrice actuelle.

Conclusion

S'il nous fallait résumer en quelques mots ce rapport d'activité et les événements qui ont traversé l'année qui vient de s'écouler : 2020 fut une année difficile. Bagage'Rue a été frappée non seulement par la crise sanitaire, mais aussi - comme nous avons pu l'évoquer plus haut - par des cambriolages et des situations de violence qui ont fragilisé, questionné, tourmenté. Nous avons pris pour impératif, malgré la difficulté, de rester solide sur nos valeurs. Cela ne nous a pas empêché de nous adapter, d'adopter une certaine flexibilité aux différentes situations qui se sont présentées à nous ; mais l'importance que nous accordons à nos principes nous a permis une certaine reconnaissance de la part des pouvoirs publics. Reconnaissance de la nécessité de l'activité de l'association, d'une part, mais aussi de son fonctionnement associatif, et qui s'est traduite par une pérennisation de leur soutien financier et moral - assurant à l'association une certaine stabilité pour les années à venir.

Nous pouvons en effet, malgré les conjonctures qui ne semblaient pas véritablement appropriées, décrire 2020 comme une année d'ancrage de notre activité, que ce soit auprès des partenaires et soutiens financiers, au sein du tissu associatif et de l'urgence sociale ou encore auprès des habitant.es, bagageur.euse.s et bénévoles. De par la continuité, le maintien mais aussi le développement de notre service, 2020 a permis à notre jeune association de s'affirmer dans le paysage local. Cela nous permet donc de nous reposer sur des relations et partenariats solides, ce qui sera précieux au cours de l'année 2021 pour faire face aux nouveaux bouleversements et défis qui parcourront cette nouvelle

année d'activité : crise sanitaire, déménagement, et recrutement du. de la nouveau.elle directeur.rice de l'association.

Ce rapport d'activité clôt donc cette année 2020, et à la lueur de son analyse et du recul qu'il permet d'avoir, il nous semble essentiel d'affirmer qu'il décrit, certes, une année troublée et riche en bouleversements, mais aussi une réaffirmation de nos forces, et surtout, de notre force collective. Un exemple frappant en est ce rapport même, qui rassemble toutes nos voix en une seule, et qui mêle aussi bien les expériences que les réflexions et les ressentis. C'est ce qui, selon nous, forge la capacité de Bagage'Rue à faire face, et permet de donner la vie à d'aussi beaux projets, initiatives, envies, qui enrichissent constamment l'association. C'est ce qui nous permet de regarder 2021 avec volonté, malgré les bouleversements qui vont la traverser. C'est ce qui nous unit, individualités et personnalités différentes et diverses, en un collectif soudé. C'est l'essence même du projet associatif de Bagage'Rue : faire ensemble.