

Restitution de l'enquête sociologique de terrain

Décembre 2016



Licence Creative Commons : cette licence permet d'adapter, de remixer et d'arranger cette œuvre à des fins non commerciales tant que l'auteur est crédité et cité et que les nouvelles œuvres sont diffusées selon les mêmes conditions

Remerciements

Cette enquête de terrain n'aurait pu se faire sans toutes les rencontres que les membres de l'association Bagage'Rue ont faites au cours de l'été 2016: personnes vivant ou ayant vécu la rue, salariés et bénévoles du travail social ont réellement "joué le jeu" en nous guidant sur l'espace public, en nous faisant découvrir leur réalité de vie.

Nous tenons donc à remercier le Point Accueil (LAHSo), le Samusocial69 (Association ALYNEA), l'association Médecins du Monde et les membres du Bus, les équipes mobiles de la Croix-Rouge Française, la PASS (Permanence d'Accès aux Soins et à la Santé) de l'hôpital Saint-Joseph Saint-Luc. A chaque fois, notre démarche fut considérée avec beaucoup d'intérêt et a bénéficié d'un excellent accueil.

Merci à Gabriel Uribelarrea et Elodie Jouve, dont les compétences de sociologue et d'anthropologue nous ont accompagné-e-s, du début de l'enquête jusqu'à son point final.

Merci à la MRIE (Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion), à la MJC Jean-Macé (Maison de la Jeunesse et de la Culture), au Point Accueil LAHSo, qui nous ont accueilli-e-s dans leurs locaux, à l'occasion de plusieurs séances de travail.

Bravo aux membres du groupe enquête, qui n'ont pas lésiné sur leur temps personnel pour mener à bien ce travail!

Et surtout, merci à toutes les personnes vivant ou ayant vécu la rue, qui nous ont ouvert les portes de leur quotidien. Ces "photographies de vie", ces témoignages authentiques, ont permis de donner à cette enquête tout son sens et toute son épaisseur. Ce document leur appartient autant qu'à toutes les autres personnes ayant permis son écriture.

Sommaire

Remerciements	2
Introduction	4
Méthodologie d'enquête	5
1 - Les rencontres avec les personnes sans-abri.....	6
2 - Les entretiens avec les personnes aidantes, professionnelles et bénévoles	7
3 - Bagageries visitées	8
Chapitre I – Le rapport aux affaires quand on vit à la rue : une réalité pratique à comprendre.....	12
1 – Quelles affaires, quelles importances ?	12
2 – Gestion quotidienne des affaires et stratégies développées.....	13
3- La question de la défiance	15
Chapitre II - Imaginons une bagagerie	16
1 - Emplacements	16
2 - Durées de dépôt.....	17
3 - Horaires	18
4 - Types de rangements (formats).....	18
5 - Accès au service (procédures)	19
6 - Types de dispositif (points forts ; points faibles)	20
7 - Services annexes	21
8 - Organisation humaine.....	21
Conclusion	22
Glossaire	24
Annexes	26
Annexe 1: Guide d'entretien en direction des personnes sans-abri	26
Annexe 2: Guide d'entretien en direction des professionnels/bénévoles.....	27

Introduction

Afin de rendre possible un projet de bagagerie sociale sur le territoire de Lyon, un travail d'investigation au plus près du terrain a paru nécessaire aux membres de l'association Bagage'Rue. Nous ne voulions pas commettre l'impair de penser un projet sans le partage d'expériences et le principe de construction collective qui animent ce dernier depuis ses prémises, en Mars 2016. Ne surtout pas prétendre que nous savions mieux que les personnes de la rue elles-mêmes, ce dont elles avaient besoin en terme de bagagerie. Avoir toujours en tête que d'occuper l'espace public et de faire exister ses affaires dans la rue sont un moyen d'exercer sa citoyenneté, toute dérangeante qu'elle peut parfois être. C'est bien les "personnes de la rue" qui détiennent un savoir du quotidien tout particulier, et c'est ce parti-pris qu'a adopté le "groupe enquête" du projet bagagerie au printemps 2016.

Dès lors, comment recenser, comprendre des besoins en recueillant la parole et en portant la voix des personnes pouvant être amenées, un jour, à déposer leurs affaires ? En tant qu'enquêteurs.trices en herbe, de quelle manière transformer nos ressentis et nos perceptions en une matière exploitable, posant les bases d'une éventuelle concrétisation du projet de Bagage'Rue ?

Il nous fallait confronter nos représentations de départ aux expériences de vie des personnes vivant à la rue, à leurs pratiques du quotidien leur permettant de conserver une existence matérielle. Par ailleurs, nous avons l'impression que les témoignages des personnes aidantes pouvaient aussi être d'un grand intérêt pour ce travail d'enquête.

Cette posture d'accompagnement, bénévole ou professionnelle, viendrait nous aider à compléter les propos des personnes vivant à la rue, à décaler nos regards d'enquêteurs.trices. Ce savoir d'aidant, en contact quotidien avec l'exclusion, était là aussi incontournable à explorer.

Enfin, sachant par ailleurs que des dispositifs existaient en France et dans d'autres pays, quels enseignements pouvions-nous tirer de ces exemples de bagagerie ? Comment étaient organisées et animées ces bagageries existantes, visitées par une association Bagage'Rue naissante ?

Ces questionnements ont animé l'équipe d'enquêteurs.trices tout au long de ce travail d'exploration, qui s'est déroulé de Juin à Septembre 2016. C'est avec l'humilité du novice pour certain.e.s, l'envie de rencontrer des trajectoires de vie singulières pour d'autres, et pour tou.te.s, la motivation de façonner un projet qui a du sens, que nous avons endossé "l'habit du sociologue".

Ce document vise donc à rendre compte de cette enquête. Des vies en valises et beaucoup d'imagination... Voilà ce que nous allons trouver auprès des personnes de la rue, des aidants et des dispositifs déjà existants.

Alors que le regard social et les volontés politiques tendent à repousser l'exclusion aux portes de la Cité, nous devinions les enjeux de cette enquête de terrain. Et nous avons tout à apprendre de notre projet par ces témoignages.

Méthodologie d'enquête

Cette enquête n'est pas une étude démographique sur la population vivant à la rue mais plutôt une étude qualitative qui s'attache particulièrement aux expériences d'être à la rue et d'avoir besoin de poser bagage. Nous n'avons donc pas réalisé une cohorte d'entretiens à visée représentative mais des entretiens permettant d'éclairer le rapport aux affaires quand on vit dehors.

Le groupe enquête s'est constitué lors des premières réunions du projet bagagerie. Composé de 17 personnes, le groupe s'est réuni dans un premier temps pour construire collectivement des supports d'enquête communs, avant d'aller au contact du terrain.

L'objectif était de saisir des expériences de gestion des bagages, de comprendre le sens attribué aux affaires quand on vit dans la rue et d'obtenir des idées quant à la création d'une bagagerie. Avec ces différents éléments, nous avons construit deux guides d'entretiens semi-directifs, en direction des personnes vivant à la rue et des aidants. Nous avons choisi cet outil méthodologique car notre démarche était de recueillir un maximum d'informations assez précises, tout en laissant libre cours à l'imagination des personnes interrogées sur le projet de Bagage'Rue.

C'est ainsi qu'au cours des rencontres effectuées, certains thèmes ont été avancés avant d'autres, et chaque enquêteur.trice s'est saisi.e de ces supports à sa manière, en fonction du contexte des entretiens. Afin d'enrichir au plus ces rencontres et de rendre plus facile le recueil d'informations, nous avons décidé de privilégier des rencontres en binômes. Afin de rendre la restitution plus facile, un "document type" a été créé et des outils numériques de travail collaboratif ont été utilisés pour mutualiser au mieux les différents comptes-rendus d'enquête.

Un travail de recensement des lieux de bagagerie existants a lui aussi été conduit, sous la forme d'un état de l'art. Il s'agissait de venir découvrir toutes les idées pratiques, tant en terme de dispositifs, que d'urbanisme ou d'architecture, venant ouvrir le champ des possibles du projet de Bagage'Rue.

1 - Les rencontres avec les personnes sans-abri

Nous avons opté pour des terrains d'enquêtes variés. Notre volonté d'aller sur l'espace public s'est assez vite heurtée à un certain sentiment d'inconfort vis-à-vis de cette posture particulière. Nous avons effectué plusieurs rencontres spontanées, en nous rendant dans la rue. Comment repérer qu'une personne est "effectivement à la rue" lors d'une maraude spontanée, aller à sa rencontre sans la froisser ?

Nous avons donc demandé aux équipes de la Croix-Rouge Française et du Samu Social 69 (Association ALYNEA) de pouvoir partager leur pratique "d'aller-vers" pour soumettre nos guides d'entretien aux personnes vivant à la rue. Cela nous a permis d'être accompagnés et de ne pas commettre d'impair grâce à leur connaissance du public et leur savoir-faire. Nous avons aussi en tête que le fait d'être accompagné.e.s par une institution allait peut-être induire la réponse des personnes interrogées, et l'avons gardé à l'esprit tout au long de l'enquête.

Nous avons également sollicité l'association Médecins du Monde pour venir aux permanences de son Bus, sur les places Carnot et Jean Macé. Nous pensions élargir l'échantillon des personnes rencontrées, qui n'étaient peut-être pas connues par les équipes citées plus haut. Toutes nos demandes ont reçu un avis favorable et au total, nous sommes allés à 7 reprises partager le quotidien professionnel et bénévole de ces équipes. Nous avons à ces occasions rencontré exclusivement des personnes dites "isolées".

La problématique des familles à la rue est par ailleurs grandissante sur le territoire lyonnais aujourd'hui. Elles représentent 69 % des personnes qui n'ont pas de solution d'hébergement par le 115. Nous souhaitons donc trouver un lieu accueillant ce public, pour pouvoir aller à sa rencontre et échanger avec lui. Nous avons l'idée que des besoins en termes de bagagerie, propres à ce type de public, allaient enrichir la matière recueillie. Nous nous sommes donc rapprochés de LAHSo (Association de l'Hôtel Social) et plus particulièrement du Point Accueil. Ce lieu est le seul sur le territoire lyonnais à proposer des permanences spécialement dédiées aux familles, les après-midis du lundi au vendredi. Là aussi, nos demandes ont trouvé suite favorable.

Au final, nous avons effectué **29 entretiens avec les personnes vivant à la rue**, dont 4 avec des pères de familles.

Tableau des entretiens avec les personnes sans abri :

Nb de personnes rencontrées	Lieu de la rencontre	Lien avec la structure...
1	Place Jean Macé à côté de la mairie du 7 ^e	Aucun, maraude spontanée
4	Accueil de jour le Point Accueil	LAHSo
7	Place Jean Macé (5) et Place Carnot (2)	Médecins du Monde

3	Cours Albert Thomas	Aucun, maraude spontanée
1	Place Ampère	Samusocial69
1	Petite rue des Feuillants	Samusocial69/Alis
1	rue de la Charité	Samusocial69
1	rue Victor Hugo	Samusocial69
1	Cours Charlemagne	Samusocial69
3	Part Dieu	Aucun, maraude spontanée
1	rue Victor Hugo	Aucun, maraude spontanée
2	Quartier Saint-Jean	Croix Rouge Française
1	Gerland	Croix Rouge Française

2 - Les entretiens avec les personnes aidantes, professionnelles et bénévoles

Notre enquête s'appuie aussi sur les témoignages de personnes aidantes, dont l'expertise en matière d'exclusion a étoffé notre travail. En contact quotidien avec les personnes vivant à la rue, dépositaires d'expériences de vie toutes particulières et investies dans une relation de confiance depuis plusieurs années pour certaines, nous avons sans doute une richesse à trouver de cet "autre côté" de la rue.

Pensant que le positionnement bénévole d'un.e citoyen.ne engagé.e mérite autant d'être pris en compte qu'une posture professionnelle de travailleur.se social.e, nous avons décidé d'interroger ces deux "profils" de manière indifférenciée. Grâce au réseau partenarial que nous avons tissé au cours de l'enquête, nous avons pu rencontrer des professionnel.le.s des différentes institutions précédemment citées. Il est à noter que deux infirmières et une assistante sociale de la PASS du Centre Hospitalier Saint Joseph Saint Luc ont elles aussi été interrogées, au cours d'un même entretien.

Au final, nous avons effectué **9 entretiens avec les personnes aidantes**.

Tableau des entretiens aidants :

Nb de personnes rencontrées	Lieux des rencontres	Liens avec les structures
3	Rue Etienne Richerand	Accueil de jour Point Accueil (LAHSO)
2	Gare de perrache	Local professionnel du Samusocial69
3	Permanence d'Accès aux Soins de Santé	Hôpital Saint Joseph-Saint Luc

	(PASS) - Rue Jaboulay	
1	Rue Sainte-Catherine	Médecins du Monde
2	Lieux informels (cafés, bar)	Croix Rouge Française

3 – Bagageries visitées

Au-delà de ces rencontres, ce sont les témoignages des lieux et dispositifs existants en matière de bagagerie que nous sommes allé.e.s découvrir. Ce travail a même repoussé nos frontières d’investigation jusqu’à Montréal ! Nous avons pu observer différents modes de fonctionnement et d’organisation, rencontrer les personnes investies dans la bonne marche de ces lieux. Alors que l’association Bagage’Rue s’apprête à visiter le dispositif marseillais, nous avons d’ores et déjà pu nourrir nos réflexions à partir de ces exemples pratiques.

Au final, cet état de l’art représente 4 visites de lieux de bagagerie.



BAGAGERIE	LE POINT D'EAU	LA HALLE AUX BAGAGES	SAC A DOS	MAISON DE RODOLPHE
				
LIEU	Grenoble	Nantes	Montréal	Lyon
DISPOSITIF	Accueil de jour (Association Le Point d'Eau).	Bagagerie sociale (Association Saint Benoit LABRE).	Association proposant un service d'entreposage.	Hébergement d'insertion dépendant du Foyer Notre Dame des sans-abri.
HORAIRE	Mardi au vendredi: 8h30-12h00. Lundi: 8h30-12h00/14h-17h.	Mardi au vendredi: 14h30-16h30. Lundi: 9h30-12h/14h30-16h30.	Lundi au jeudi: 7h-14h. Vendredi: 7h-12h.	Lundi au vendredi: 8h-11h30/13h-14h45.
LOCAL	3 lieux d'entreposage: - Dépose seconde: case sous le standard accueil. - Dépose minute: Salle de 5m ² . - Dépose à durée indéterminée: Salle de 10m ² . Capacité d'accueil: 120 cartons.	Hangar réhabilité: 100m ² au sol, 40 m ² sur la mezzanine. Comptoir d'accueil derrière lequel se trouvent des étagères au sol et sur la mezzanine, 2 petites pièces supplémentaires de stockage de bagages. Capacité d'accueil: 1000 emplacements pour bagages.	Sous sol d'une Eglise. Le service d'entreposage est séparé de la pièce principale par une porte et un comptoir surmonté d'une grande vitre qui fait office de guichet.	Petite pièce fermée à clef avec étagères.
NOMBRE DE BAGAGES/PERS	6 cartons (et plus si la personne en a vraiment besoin).	4 maximums (exception pour les familles)	Pas de règle, du moment que les personnes paient le(s) casier(s).	Pas de règle claire. Limité du fait d'un manque de place.
DUREE DEPOT	- Dépose seconde: Durée: 1 demi-journée max. - Dépose minute: Durée: 24h max. - Dépôt à durée indéterminée	A durée indéterminée tant que la personne se présente au moins une fois tous les 3mois.	A durée indéterminée tant que les frais de location du casier sont réglés.	Pas de règle claire sur la durée des dépôts.

RANGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> - Dépose seconde: Case sous le standard accueil. Non fermée. - Dépose minute: Etagères sur lesquelles sont posées les affaires. - Dépose à durée indéterminée: Boîtes en cartons entreposées sur des étagères. 	Etagères avec emplacements numérotés de 60cm ² . Les sacs sont posés tels quels sur les étagères.	149 casiers métalliques non verrouillés de grandes tailles pour bagages, sacs; 32 petits casiers à clef (tiroirs) plus petit pour documents administratifs, médicaments. Si sacs trop gros, possibilité de stockage dans le grenier.	Etagères avec emplacements numérotés. Les sacs sont les uns à côté des autres, aucune séparation. La taille des bagages délimite l'espace dont dispose chaque personne.
ACCES AU SERVICE	<p>Entrée: inventaire papier (nom, date d'entrée, nombre de sacs, date de sortie, nombre de cartons, commentaires).</p> <p>Sortie: Lorsque la personne récupère ses affaires, son nom est barré de l'inventaire.</p>	<p>Entrée: fiche individuelle qui sera ensuite informatisée, donne une caution de 5€ qui lui sera rendue quand il n'aura plus besoin du service. Un récépissé de dépôt est remis à l'usager qu'il devra présenter à chaque passage à la bagagerie.</p> <p>Sortie: Lorsque la personne récupère ses affaires, sa fiche informatique est supprimée et sa caution lui est rendue. Si la personne ne se présente pas pendant 3 mois (sans justificatif et sans réponses aux relances téléphoniques et courriers), ses affaires sont retirées du service et données aux associations caritatives nantaises.</p>	<p>L'entreposage est payant : 10\$/mois pour le grand casier et 5\$/mois pour le petit.</p> <p>Sortie: Si les personnes ne reviennent pas ou ne paient pas pour un autre mois, les affaires sont jetées. Ce qui paraît précieux (papiers, bijoux, etc.) est mis de côté.</p>	Le professionnel en charge du service remplit une fiche manuscrite comprenant : nom de la personne ; numéro d'emplacement sur l'étagère ; date du dépôt des bagages.
CONTROLE DES SACS	<p>Interdiction: nourriture, linge sale, argent et objets de grandes valeurs.</p> <p>Contrôle visuel des affaires déposées dans les cartons.</p>	<p>Interdiction: Nourriture, drogue ou armes.</p> <p>Contrôle visuel des sacs (pas automatique)</p>	<p>Interdiction: Nourriture, drogue ou armes, tout article servant à faire un commerce quelconque.</p> <p>Contrôle visuel des sacs (pas automatique)</p>	<p>Interdiction: Nourriture.</p> <p>Pas de vérification.</p>
ORGANISATION HUMAINE	<p>Bagagerie gérée par bénévoles « issus du public cible ». Les bénévoles choisissent et inscrivent dans un planning leur jour de permanence pour la semaine suivante. 1 ou 2 bénévoles/jour.</p> <p>Sélection des bénévoles:</p>	Gérée par 2 personnes sur chaque permanence (1 salarié et 1 bénévole).	<p>Gérée par un salarié "travailleur pair". C'est un choix réfléchi d'avoir une ancienne personne de la rue.</p> <p>Il faut noter que le travail pair est beaucoup plus développé au Québec</p>	Un professionnel de la Maison Rodolphe est responsable du service bagagerie

	personnes que l'éducateur spécialisé référent juge « dignes de confiance et fiables ».		qu'en France.	
SERVICES ANNEXES	Douches, machines à laver, espace café, canapés, bibliothèque, sanitaires.	Cabines de change, service informatique (2 postes de travail), sanitaires.	Cuisine, sanitaires, douches, machines à laver, salle TV avec chaises et tables.	C'est d'abord un accueil de jour. La bagagerie est un des services proposés parmi d'autres (douches, repas, laverie...) Lors de la visite, les professionnels et quelques personnes sans-abri ont fait remonter que la laverie était un véritable enjeu. Lors de la visite les deux machines étaient en panne.
FINANCEMENT	<ul style="list-style-type: none"> - Fondation Abbé Pierre (Structure agréée par la fondation Abbé Pierre) - Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) - Conseil Départemental - Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) - Micro-financements. 	<ul style="list-style-type: none"> - DDCS (finance un mi-temps) - Financements liés au CHRS Principales dépenses: location du local, charges, rémunération du mi-temps salarié, service de désinfection (gale, puces, etc.) 4fois/ans.	Financement public et réutilisation de l'argent des locations de casiers. Cette dernière source est indispensable, selon le professionnel qui m'a fait visiter.	?
NAISSANCE	Né en 1993. Idée de base du point d'eau: pouvoir offrir un service d'hygiène. Peu de temps après sa création, les usagers ont demandé à avoir un service de bagagerie.	Née en 2006, d'un besoin repérée par l'association Saint Benoist Labre sur le territoire.	Née en 2005 d'un «café-rencontre» avec des personnes itinérantes. L'idée d'une bagagerie émerge de personnes sans-abri.	?

Après cette explication rapide des outils et méthodologie construits collectivement, nous allons pouvoir maintenant nous consacrer à la découverte des témoignages exprimés au cours de nos différentes investigations. Le corps de l'enquête sera développé par thèmes, eux-mêmes mis en lumière par la matière recueillie lors des entretiens avec les aidants d'une part, et les personnes vivant à la rue d'autre part. Ainsi, nous verrons de quoi se composent les affaires du quotidien, leurs importances et le savoir pragmatique développé pour conserver ces dernières. Nous explorerons ensuite la mine d'informations recueillies pour rêver une bagagerie sur le territoire lyonnais, tant sur les plans techniques ou d'implantation géographique que d'organisation.

Chapitre I – Le rapport aux affaires quand on vit à la rue : une réalité pratique à comprendre

1 – Quelles affaires, quelles importances ?

De nombreuses observations des enquêteur.trices mettent en évidence les types de sac utilisés lorsqu'on vit à la rue : du sac à dos à grande contenance (un gros sac de 45 litres -1 petit sac et une béquille - un gros sac de randonnée) aux autres types de contenants (une grosse valise à roulette - un caddie rempli de sacs en plastiques de diverses tailles). Le « **paquetage type** » d'une personne vivant seule à la rue serait composé d'**un gros sac ou d'une grosse valise** et de deux ou trois autres **contenants plus petits**.

Par ailleurs, lorsque nous interrogeons les personnes vivant à la rue sur les contenus de leurs sacs et l'importance de ces derniers, plusieurs éléments apparaissent :

- **Les vêtements et le rapport à l'hygiène** sont évoqués très souvent dans les entretiens retranscrits (des gros bagages et surtout les vêtements - un sac caddie pour ranger ses affaires sales, un sac avec ses affaires propres). Comme le précise Mathieu, rencontré lors d'une permanence de Médecins du Monde : "Le plus important, c'est les vêtements, j'essaie de rester le plus propre possible".
- **Les documents administratifs** occupent aussi une place importante dans les affaires recensées. Ainsi l'illustre Jacques, rencontré au Point Accueil : "(...) sans papiers on ne peut pas faire grand-chose, et les refaire dans ma situation, prendrait beaucoup plus de temps qu'une personne lambda". Ainsi les papiers d'identité, les justificatifs de démarches administratives, ce que Jacques qualifie de "passeport de vie active" semblent faire partie des affaires les plus "précieuses", car il en est fait une utilisation régulière et ces documents font preuve d'inscription sociale.
- **Les couvertures et sacs de couchage** sont aussi très présents dans les propos et observations rapportés, d'autant plus qu'ils prennent un volume important dans les affaires quotidiennes.

Au fil des témoignages, les enquêteurs.trices observent rapidement que les sacs des personnes vivant à la rue détiennent aussi tout **le nécessaire du quotidien** et même des objets dont la valeur semble significative. Ainsi, Pedro, rencontré lors d'une mission-bus Médecin du Monde, nous explique que *"dans mes sacs, il y a un réchaud, des couvertures, un peu de bouffe, la maison quoi !"*. C'est *"tout ce qu'il reste de (leur) vie"* qui est rassemblé dans ces sacs, en plus des documents, vêtements et couvertures. Les observations recueillies font état d'affaires variées (nourriture - casserole - poêle - argent - souvenirs - croquettes, pour les personnes ayant un chien). Elles semblent avoir une véritable importance : *"Perdre ses affaires c'est la première chose dont on a peur quand on dort dehors"* (Fabrice, rencontré avec le Samusocial69).

Les personnes vivant à la rue possèdent donc ce que tout un chacun détient "à la maison" et leurs sacs contiennent un condensé de leur vie, passée et actuelle.

Les personnes aidantes interrogées complètent bien les propos dégagés en amont : *"Les gens ne lâchent pas leurs sacs", car "ce sont leurs seuls trucs stables. Ils ont tout perdu sauf leurs objets, c'est un peu tout ce qu'il leur reste de leur vie passée. Le sac, c'est un peu leur caverne d'Ali Baba"* (Marlène, bénévole de la Croix-Rouge Française). De même, Viviane, une travailleuse sociale du Point Accueil, considère qu'un sac, *"c'est toute une vie, avec les photos, les objets souvenirs, ce sont des repères, des mémoires. D'où l'importance d'être en confiance, on ne le laisse pas n'importe où, difficile de s'en séparer"*.

A partir de ces observations, de quelle manière organiser son quotidien matériel pour réussir à garder ses affaires ? De quelles solutions les personnes vivant à la rue disposent-elles ? Quels "systèmes D" trouver pour conserver une existence matérielle et par là même, une inscription sociale ?

Ce sont les questions que nous nous sommes posées dans la deuxième partie de ce chapitre.

2 – Gestion quotidienne des affaires et stratégies développées

Tout d'abord, il semble nécessaire de pouvoir **"se libérer" de ses affaires** pour des questions de mobilité et de pragmatisme : que ce soit pour **des rendez-vous** liés à une recherche d'emploi, à des démarches administratives ou même pour pouvoir **faire la manche** plus facilement. La question de **la stigmatisation** apparaît aussi lorsqu'il s'agit de devoir transporter toutes ses affaires : ces affaires semblent être un marqueur social de sans-abrisme et les personnes de la rue tentent pour certaines de s'en défaire. De plus, **la peur du vol et de la perte** est un témoignage récurrent de la part des personnes interrogées. *"J'ai perdu pas mal de sacs. Tout ce que j'ai, c'est sur moi. Le vol c'est un complexe de la rue"*, comme nous l'explique Thierry, rencontré lors d'une maraude spontanée.

Les enquêteurs.trices ont pu dégager **plusieurs axes dans la gestion quotidienne des affaires**.

Dans un premier temps, les personnes qui n'ont **pas de solution pour faire garder leurs sacs** adoptent différentes postures ; certaines **gardent toutes leurs affaires en permanence** sur elles. *"Je garde quotidiennement mes affaires auprès de moi pour éviter de me faire voler"*, comme nous l'explique Thierry. Non sans humour Gaby déclare, lors d'une permanence Médecins du Monde : *"Comme l'escargot, j'ai ma maison sur le dos!"*. Lorsque les personnes rejoignent le soir leur lieu de couche, elles dissimulent les sacs sous leurs couvertures ou s'en servent comme oreiller pour, une fois encore, garder leurs affaires au plus près.

En l'absence de solution, d'autres **abandonnent aussi leurs affaires** dans l'espace public, pour rester mobile sans entrave. Ces personnes jettent régulièrement leurs affaires et leurs couvertures, ne sachant pas où les mettre. Après s'en être débarrassé, de nouvelles tenues sont récupérées au vestiaire d'urgence accessible à tou-te-s, avant d'être de nouveau mises de côté. De même pour les couvertures, que le Samusocial69 distribue dans l'espace public, régulièrement aux mêmes personnes.

C'est ainsi la seule manière de pouvoir rester "léger" sans s'encombrer du superflu.

Une autre manière de faire est de **dissimuler ses sacs**, avec parfois de l'imagination (dans un buisson sur l'espace public - dans les halls d'immeuble - suspendus dans les arbres). Pour sa part, Vincent, rencontré avec la Croix-Rouge Française, a trouvé une solution elle aussi très ingénieuse : *"Le plus sûr, c'est de les cacher dans les cabanes de chantier dans lesquelles il faut repérer un casier inoccupé, sans demander l'autorisation. C'est un des trucs les plus fiables"*.

Enfin, d'autres personnes bénéficient de **solutions institutionnelles** que les enquêteur.trices ont pu différencier sous différents points : tout d'abord, quelques lieux d'accueil portés par **les institutions d'action sociale** proposent des consignes ou peuvent, à la marge, "dépanner" pour quelques heures (service de consigne dans l'accueil de jour de la Maison Rodolphe ; dans le bureau d'un.e travailleur.euse social.e au cas par cas - documents importants gardés par les institutions, dans les dossiers sociaux des personnes).

Les **solutions personnelles** sont aussi fréquemment citées : des tierces personnes, qui font partie du **réseau amical ou familial**, sont souvent citées et incarnent un recours où le sentiment de confiance est central. Ce sont des riverains, des anciens compagnons de rue ayant trouvé un hébergement ou un logement, connus depuis plusieurs années.

La **solidarité de quartier** est présente aussi et permet à certaines personnes vivant à la rue de pouvoir laisser leurs affaires dans les commerces ou autres (épiciers ou autres commerçants - bars et restaurants - églises - et même, dans un hôtel Formule 1). Deux personnes abordent une **solution de stockage payant** dans les gares ou dans les garde-meubles existant sur le territoire lyonnais.

Enfin, la **solidarité de rue** est évoquée elle-aussi à quelques reprises. Il semble possible de pouvoir s'arranger avec un compagnon de rue parfois. Pour les familles installées sur l'espace public avec d'autres membres de leur communauté, des "tours de garde" s'organisent quotidiennement, pour qu'une présence soit toujours assurée autour des tentes où vivent ces personnes.

Les personnes aidantes viennent enrichir ces observations, au sujet de la gestion quotidienne des affaires. Une bénévole de Médecins du Monde s'exprime en ces termes :

“Récemment, des personnes ont signalé aux aidants de MDM que des personnes étaient venues brûler leurs couvertures. Dorénavant, il y a toujours une personne qui reste pour garder les affaires (il y a en trop pour les déplacer tous les jours) afin d'éviter qu'on leur vole, qu'on leur brûle ou que les agents de la voirie les jettent!”.

Pour conclure cette partie, nous pouvons mettre en avant que ces observations viennent souligner les alternatives que les personnes vivant à la rue savent imaginer pour garder leurs sacs ; la débrouillardise est très présente dans les témoignages rapportés. Nous devinons aussi l'existence d'un tissu social solidaire, au sein duquel elles sont reconnues et soutenues, même de manière marginale. La peur du vol, de la perte, des pressions extérieures, sont aussi un point important à souligner.

De l'obligation d'avoir “sa maison sur le dos”, aux stratégies développées pour ne pas subir encore plus l'exclusion que ce quotidien matériel leur impose, la nécessité de pouvoir trouver un lieu de confiance est très présente. C'est ainsi que les personnes interrogées abordent à l'inverse la défiance qu'elles ont vis-à-vis des institutions et entre elles.

3- La question de la défiance

La confiance mais surtout la défiance sont des notions qui apparaissent fortes à la fois dans le rapport des personnes sans abri aux institutions, mais aussi réciproquement, entre elles.

Les types d'institutions principalement évoquées sont les Centres d'hébergement qui, pour certains, proposent des vestiaires. Cependant, certaines personnes interrogées évoquent un **manque de surveillance et de sécurité** dans ces vestiaires, une gestion à revoir: *“Il est parfois difficile de savoir quoi appartient à qui, n'importe qui peut dire : le sac vert il est à moi”* (Bertrand, rencontré avec Médecins du Monde). Par conséquent, il existe une peur de se faire voler, ou plus problématique encore, **“des problèmes de vols”** : *“Si on laisse au vestiaire du [Foyer XXX], on se les fait voler”* (Laurent, rencontré dans l'espace public).

Malgré les failles du dispositif repérées par ces usagers, Marc nous dit tout de même y laisser son vieil ordinateur, même s'il reste méfiant. Quant à Gérard, il ne laisserait jamais ses papiers ou son argent dans ce type d'établissement.

De manière générale, **rare sont les personnes qui laisseraient, dans ces services, des affaires de valeurs.**

Cette méfiance est souvent fondée sur des expériences vécues par elles-mêmes ou par des pairs. Mais plus que de la défiance envers ces institutions, ce manque de confiance semble fortement découler du rapport qu'entretiennent ces personnes entre elles, en dehors de ces dispositifs.

En effet, si elles ressentent un manque de sécurité et de surveillance dans les institutions qui gardent leurs affaires, c'est aussi parce qu'elles **n'ont pas confiance envers leurs pairs**

qui fréquentent les mêmes lieux. Pierre évoque la "double face" des personnes à la rue qui peuvent simuler la bienveillance.

La grande majorité des personnes interrogées nous expliquent qu'elles ne confient pas et ne confieraient pas leurs affaires à des personnes qui vivent dans la rue. D'ailleurs, un jeune couple interrogé avec le SamuSocial69 nous affirme ne pas fréquenter "les gens de la rue". Les personnes de confiance à qui elles laissent parfois des affaires sont des amis qui ont un domicile.

D'ailleurs, certaines trouvent des difficultés à faire garder leurs affaires, même à des personnes considérées comme "proches", comme l'exprime cet homme : "*Mon pote s'est débarrassé de mes affaires, il les a vendues sans doute ou balancées*" (Victor, rencontré en maraude Samu Social 69).

Pour expliquer cette méfiance dans les rapports entre personnes sans abri, un homme interrogé met en avant la jalousie entre SDF, suscitée par de nombreux besoins non satisfaits : place d'hébergement, appartement, affaires, etc.

Ainsi les problèmes de vol et de recel sont fréquents dans la rue, d'après les personnes interrogées, ce qui explique les difficultés à acquérir la confiance des pairs et donc à confier leurs affaires. **Rares sont les personnes interrogées qui confient leurs sacs à des copains de rue.**

Certains bénévoles et travailleurs sociaux interrogés ont également repéré cette défiance des personnes sans abri entre elles. Une assistante sociale évoque la méfiance et des problèmes de vols et d'agression quand on a un sac, des bagages: "*Avec un sac, ils se font agresser, sans, ils sont en sécurité*". De la même manière, une bénévole de la Croix-Rouge évoque que les personnes SDF n'ont pas assez confiance les unes envers les autres pour trouver "un système de solidarité" sur cette question.

Chapitre II - Imaginons une bagagerie

Lors de notre enquête, nous avons interrogé les personnes rencontrées sur leurs expériences, leurs affaires et les manières de les gérer au quotidien. Une deuxième partie de nos échanges a consisté à les questionner sur les formes que pouvaient prendre une bagagerie. L'idée était de leur laisser carte blanche, de laisser libre court à leurs idées, aussi originales puissent-elles paraître a priori. Ce chapitre reprend l'ensemble de ces propositions.

1 - Emplacements

D'un commun accord, il ressort que la bagagerie doit se trouver **en ville dans un quartier central**. Comme le souligne Alain, une personne sans-abri qui laisse des sacs dans un hôtel en lointaine banlieue et perd donc deux heures dans les transports : "*Un truc en ville ça serait beaucoup plus simple*".

Cependant, il y a des variations dans ce qui est considéré comme un emplacement "central":

- Plusieurs personnes mettent en avant les **gares de Perrache et Part-Dieu** (par exemple côté Villette), qui sont des nœuds de transports, des espaces rapidement identifiés pour les nouveaux venus à Lyon et qui sont beaucoup fréquentés par des personnes sans-abri (il est également question de **Jean Macé**).
- Plusieurs personnes proposent d'installer la bagagerie **à proximité de Forum Réfugiés, dans le 7ème arrondissement** ; c'est un lieu central pour les migrants qui arrivent à Lyon. C'est une proposition qui vient de personnes migrantes que nous avons rencontrées.
- Une personne émet l'idée d'installer la bagagerie dans un "**lieu calme**" **bien desservi par les transports en commun** comme le **5ème arrondissement ou le 1er** (Place du Griffon).
- Des personnes mentionnent l'idée d'installer **une bagagerie par quartier**.
- L'avantage du **centre-ville** est aussi la facilité de s'y rendre sans prendre les TCL, comme pour des personnes avec des chiens qui nous l'ont fait remarquer.

De même, les personnes "aidantes" sont en majorité d'accord pour situer la future bagagerie dans le **7ème arrondissement**, une personne propose aussi le **3ème arrondissement**, une autre propose l'Hôtel de ville (**1er arrondissement**). Selon les aidants interrogés, il faut que la bagagerie se situe à un **endroit "connu"** (comme les "lieux de maraudes"...) et "**accessible facilement**", comme les **gares**.

Deux personnes évoquent aussi l'idée d'avoir **une bagagerie par arrondissement**, toujours dans l'idée qu'elle soit très accessible aux personnes SDF.

2 - Durées de dépôt

Les propositions recueillies mettent en avant des durées de dépôts plus ou moins longues :

- **à la journée** ;
- **quelques jours** ;
- **1 mois** ;
- **5-6 mois** (le temps d'effectuer des démarches pour une demande d'hébergement ou de logement) ;
- **durée illimitée** à condition que la personne prouve qu'elle est dans des démarches ou qu'elle donne régulièrement des nouvelles.

C'est aussi ce à quoi pensent des aidants avec l'importance de **fixer une limite** de temps si la personne ne se manifeste pas pendant deux ans, ne serait-ce que pour éviter d'avoir un stock grandissant. **Pour d'autres**, il ne doit **pas** y avoir **de limite** de durée.

Enfin, à l'image de ce qui se déroule dans des bagageries visitées par des membres de l'association, des aidants préconisent l'existence de **lieux différenciés en fonction de la durée des dépôts** (à la journée, pour faire des démarches, à plus long terme aussi).

3 - Horaires

Les personnes rencontrées insistent sur le fait que la bagagerie doit être **ouverte 7j/7**. Ensuite, des personnes souhaitent qu'elle soit ouverte **24h/24** (notamment une famille car il faut toujours pouvoir accéder aux affaires des enfants). D'autres proposent des horaires limités :

- ouvert **toute la journée**, du matin au soir (par exemple : 9h-22h ; 8h/8h30-17h30/18h)
- ouvert **tôt le matin et en fin d'après-midi/soirée** afin que les personnes puissent déposer leurs affaires le matin et les récupérer pour la nuit ; fermé le reste de la journée. Il faudrait que la bagagerie ne ferme **pas trop tôt le soir**.

Les personnes aidantes pensent qu'il faudrait que la bagagerie ait une **amplitude horaire large** afin que les usagers puissent faire des "allers et venues" toute la journée. Plusieurs aidants proposent une **ouverture le matin puis le soir** pour la même raison.

4 - Types de rangements (formats)

Les personnes rencontrées ont proposé plusieurs types de rangements :

- Il faudrait des **rangements spécifiques pour les papiers** administratifs. Une personne propose, de manière très précise, "*un petit casier avec une petite serrure et une porte en plexiglas*" (John, rencontré en maraude spontanée).
- Plusieurs proposent des **casiers fermés**. Par exemple, une personne propose des casiers avec clés, "*comme à la piscine*" (Valérie, rencontrée en maraude spontanée). Une question se pose sur la taille des casiers. Nous avons recueilli diverses propositions, plus ou moins précises : **2m²**; qu'on puisse y stocker 5-6 sacs ; des **longs casiers**, pas ceux qui sont carrés ; **de tailles différentes**.
- Une personne insiste sur le fait qu'il faut quelque chose de **modulable** car les personnes ne vont pas avoir les mêmes besoins de stockage.
- Une autre personne propose de mettre les **noms sur les bagages** et de les ranger dans un **placard**.
- Une personne propose un **espace collectif** à condition qu'il y ait une personne pour surveiller.

Des rangements de **type étagères** sont parfois évoqués par quelques aidants : "*Des étagères pour stocker des cartons, valises, poussettes...*" (Viviane, Point Accueil) ou encore des "**casiers ouverts** : *comme des étagères pour pouvoir accueillir les bagages quelle que*

soit leur taille, avec un système de jetons, pas de noms, pas de clefs..." (Bénévole Point Accueil).

Les aidants rejoignent les enquêtés, soulignant que *"les **casiers doivent être fermés** pour assurer une sécurité et permettre aussi aux usagers de dire "c'est mon casier, c'est mon endroit"* (Bénévole Croix-Rouge) et surtout il faudrait *"**prendre soin des affaires** qu'on nous dépose"* (Bénévole Croix-Rouge).

À ce « prendre soin » alliant considération pour les affaires (et les personnes) et mise en sécurité des biens s'ajoute une troisième précision : la modularité des espaces de stockage. Les aidants vont jusqu'à imaginer des espaces de stockage bien plus grands où l'on puisse déposer beaucoup d'affaires encombrantes, comme des box individuels. C'est l'idée du **garde-meuble social** qui apparaît ici, pour pallier la perte des meubles et autres affaires suite à des expulsions par exemple. Un aidant songe aussi à **un moyen pour conserver des médicaments**, comme pour l'insuline qui doit être stockée au frais.

Mais c'est aussi la configuration des lieux qui commence à poindre quand on imagine les formats de stockage. De l'idée d'un **entrepôt** dans lequel seraient juxtaposés des casiers avec des numéros ou encore d'une **consigne**, jusqu'à penser au **besoin d'intimité** qui doit être lié à la conservation des affaires personnelles. D'où l'importance, rappelée par un aidant, d'avoir un lieu où les personnes puissent trier leurs affaires dans l'intimité, pas forcément à la vue de tout le monde. Il imagine alors de mettre des casiers contre les murs d'une pièce, avec une grande table au milieu et d'ajouter des paravents pour créer de l'intimité entre les personnes.

5 - Accès au service (procédures)

Pour les personnes rencontrées, **l'accès au service doit être gratuit** ou *"le moins cher possible"* pour les usagers. En ce qui concerne l'identification des personnes pour accéder au service, il y a plusieurs propositions :

- plusieurs personnes mentionnent qu'il faudrait des **clés individuelles**. Cependant, certaines soulignent le **risque qu'il y a à les perdre**. Une personne propose que **la clé reste à la bagagerie** et ne soit remise qu'à la personne concernée.
- L'accès pourrait également se faire **à partir de photos** (une photo rattachée à un casier). Mais il y a une crainte que celles-ci soient réutilisées.
- Une personne propose d'utiliser une *"**carte RFID**" mais c'est plus coûteux et peut se perdre aussi"* (Mathieu, MDM).
- Une personne propose une **question personnalisée** pour chaque usager (ville de naissance, nom du chien...) qui serait utilisée pour accéder au service.
- À partir de la **carte d'identité** mais il y a un risque que la personne la perde.
- *"Un **Distributeur à bagage**" : comme un distributeur automatique. On prend un ticket avec un code pour déposer et récupérer ses bagages"* (Mohamed, maraude Samu Social 69).

Dans un souci de sécurité, de peur des vols, plusieurs personnes proposent qu'il y ait des personnes pour surveiller ; une personne payée pour le gardiennage; voire l'installation d'une caméra de vidéo-surveillance. Par contre, une personne souligne que s'il faut de la sécurité **il ne faut pas non plus tomber dans une forme de "flicage"**.

Une personne insiste sur l'**importance de l'hygiène** et le fait qu'il faut faire attention à l'entretien des sacs. Cette personne propose également de mettre en place des **contrats d'une durée d'une semaine ou 15 jours** pour que les usagers viennent régulièrement.

Du côté des aidants, l'éventualité de faire payer l'accès à la bagagerie revient rarement. Deux aidants soutiennent l'idée de la gratuité et l'**inconditionnalité du service**.

Un autre aidant souhaiterait lui aussi la gratuité, dans l'idéal. Il consentirait cependant à ce que le **tarif soit basé sur le quotient familial s'il devait être payant**.

De plus, une autre aidante perçoit l'intérêt de faire payer le service, ne serait-ce que symboliquement.

6 - Types de dispositif (points forts ; points faibles)

De la rapide revue des systèmes de bagagerie qui existent déjà, ressort la possibilité de penser une **bagagerie mobile ou disséminée dans l'espace public**. Pour les aidants, cette idée met en tension deux éléments importants : ce système est à la fois "**pratique**" mais induit qu'il n'y aurait "**ni de lien ni de lieu repère**" (Jeanne, Samusocial69) pour les personnes, intégrant "*moins d'humanisme et d'échanges*" (Mathilde, Croix-Rouge Française). Certains trouvent l'idée intéressante car **garantissant l'anonymat**, à l'image de consigne dans les gares, et une moindre stigmatisation des personnes. Ce dispositif autorise aussi une **plus grande accessibilité des affaires**.

Mais les aidants, comme les personnes en situation de rue, appréhendent les vols et des espaces moins sécurisés. Sur l'idée de "casiers disséminés", une personne fait part de son opposition car il peut y avoir des vols et du vandalisme. L'opposition repose sur un **manque de sécurité** dont nous avons déjà exposé l'importance. Sur cette proposition, une personne mentionne qu'il faudrait que les casiers soient derrière des portes, qu'il y ait un sas de sécurité entre la rue et les casiers et que l'accès aux casiers se fasse par carte RFID. Pour une autre personne il peut y avoir des casiers disséminés mais en accompagnement d'une "structure générale".

C'est donc aussi la **complémentarité d'une diversité de dispositifs** que suggère cette possibilité de casiers dans l'espace public. Des aidants considèrent que chaque système de bagagerie répond à des **besoins différents** et ne s'adresse pas forcément aux mêmes personnes. Certains préféreront un espace dans lequel ils pourront utiliser la bagagerie et profiter de la convivialité du lieu, des échanges avec d'autres personnes et d'autres préféreront le côté anonyme et libre des casiers individuels disséminés dans l'espace public.

Enfin, poser cette question fait émerger l'idée de penser "**quelque chose de mobile**" pour la bagagerie, car il est parfois "*difficile de tout transporter*" (Coralie, Médecins du Monde). Selon une bénévole de la Croix-Rouge Française, "*si une bagagerie mobile serait une bonne idée pratique, elle demanderait une organisation très calibrée pour que les personnes puissent y déposer et reprendre leurs affaires*".

D'ailleurs, sur l'idée d'une "**bagagerie mobile**", une personne pense que ça pourrait être une solution à condition de pouvoir récupérer les affaires quand on veut. La bagagerie mobile est aussi plébiscitée pour récupérer les **bagages de personnes ne pouvant pas se déplacer**, notamment en cas d'hospitalisation.

Quant à la **dissémination des casiers**, des aidants laissent entendre qu'elle peut aussi être pensée non plus dans l'espace public mais **dans les lieux que fréquente tout un chacun (commerces, bars, etc.)**. De nouvelles contraintes apparaissent alors, les aidants imaginant la complexité de l'accueil de ce type de dispositifs.

7 - Services annexes

Pour certaines personnes rencontrées, **la bagagerie ne doit être qu'une bagagerie**. Certaines personnes ne veulent pas se "mêler" aux autres et peuvent se débrouiller ailleurs en ce qui concerne les douches ou la laverie.

Au contraire, pour d'autres personnes, la bagagerie doit être un **lieu convivial** où il est possible de prendre un café et de se poser pour échanger, faire des rencontres ou lire un bouquin. Ça peut également être un lieu pour **obtenir divers renseignements**. Pour une personne il faudrait qu'au minimum la bagagerie fasse aussi "**cafétéria**".

Pour certaines personnes, il serait important qu'il y ait des **douches** dans ce lieu, car les services d'accès à l'hygiène sont saturés sur le territoire lyonnais. Des personnes voudraient également une **laverie** pour laver leur linge.

Il est également mentionné, la possibilité de **laisser son chien le temps d'un entretien**. Enfin, pour certaines personnes il faudrait dans ce lieu un **accompagnement social**, la présence d'une assistante sociale pour aider dans les démarches.

8 - Organisation humaine

En ce qui concerne l'organisation humaine de la bagagerie, certaines personnes rencontrées sont **contre la (co-)gestion par des personnes de la rue**. Ces personnes soulignent leur **manque de "confiance"** envers les personnes de la rue, craignent de leur confier leurs affaires et pensent que ça peut être la "zizanie". La personne qui mentionne cette dernière idée pense qu'il peut y avoir des **tensions** entre les personnes de la rue (celles qui participent à la gestion de la bagagerie et celles qui n'y participent pas) car les personnes ne supporteraient pas d'être contrôlées par des pairs. Elle craint que ces tensions se poursuivent en dehors de la bagagerie, dans la rue.

Si la méfiance semble forte, certaines personnes sont **favorables à une co-gestion** avec des personnes de la rue mais **sous plusieurs conditions** :

- Il faudrait **que les personnes soient bien sélectionnées**.
- Il faudrait **que les personnes de la rue utilisent également le dispositif** pour leurs affaires. Elles seraient ainsi plus concernées et plus responsables.
- Il faudrait **que les personnes de la rue soient accompagnées**, encadrées par un professionnel ou un bénévole (qui n'est pas sans-abri).

L'idée principale qui ressort est la **nécessité "d'avoir confiance"** en les personnes à qui on va laisser les affaires.

Conclusion

Durant plusieurs semaines, les membres du "groupe enquête" ont arpenté l'espace public et des structures de l'assistance à la rencontre des personnes sans-abri et des aidants qui les accompagnent. Nous nous sommes ainsi entretenus avec 38 personnes différentes. Le nombre est important et témoigne de la rigueur de notre démarche. D'une certaine manière, nous avons réalisé un état des lieux de l'agglomération lyonnaise sur cette question de la gestion des affaires pour les personnes sans-abri. Une première conclusion s'impose alors : **le besoin d'une bagagerie sociale est grand, tant du point de vue des personnes sans-abri que des aidants**. Et les arguments sont nombreux : difficulté voire impossibilité à se déplacer pour des rendez-vous, risque de perte et de vol du côté des personnes sans-abri ; impossibilité de répondre à cette demande qui peut mettre à mal les aidants et les obligent à bricoler des solutions temporaires insatisfaisantes.

Toute démarche d'enquête est située et ne peut prétendre à l'exhaustivité. La nôtre n'y échappe pas. Nous avons ainsi rencontré des difficultés pour rencontrer des personnes, souvent en famille, qui ne sont pas de nationalité française. La langue a pu constituer une barrière que nous avons quelques fois réussie à surmonter. Néanmoins, la méthode qualitative que nous avons adoptée a été précieuse pour saisir des expériences concrètes, ancrées dans le quotidien des personnes. Elle nous a permis de comprendre avec finesse ce que représentent les affaires pour les personnes sans-abri. Ce ne sont pas de simples biens matériels, dénués d'affects et de valeurs. Bien au contraire, ce sont des trésors; ce sont à la fois les souvenirs d'une vie, les traces d'un passé toujours présent et des supports (tels les vêtements, les couvertures, la nourriture...) qui permettent de faire face, de survivre à la rue. C'est pourquoi, dans la mesure du possible, les personnes cherchent à protéger leurs affaires. Face au manque de solutions institutionnelles, elles deviennent des inventrices du quotidien en trouvant des solutions originales. Elles s'inscrivent dans des réseaux sociaux - plus ou moins stables, plus ou moins larges - et peuvent bénéficier ponctuellement ou durablement de l'aide d'autres personnes sans-abri, de commerçants ou d'habitants du quartier qu'elles fréquentent pour garder leurs affaires. En cela, l'enquête permet également de nuancer la perception des personnes sans abri comme "isolées" ou "désocialisées". Malgré tout, ces solutions restent fragiles, d'où la nécessité d'une bagagerie.

Notre travail de terrain possède aussi une dimension projective. Au cours de nos rencontres, nous avons recueilli un ensemble de propositions pour imaginer une bagagerie au plus près des besoins des personnes. Le chapitre II reprend l'ensemble de ces éléments. Il est impossible de les synthétiser. A ce stade, nous pouvons simplement affirmer que la bagagerie peut (et doit) prendre une forme plurielle pour répondre à la diversité des besoins. C'est potentiellement un espace convivial où entreposer ses affaires et prendre un café tout en discutant, un lieu offrant d'autres services comme des douches ou une laverie, un dispositif mobile pouvant récupérer et rendre des bagages dans plusieurs endroits de l'agglomération, un espace de stockage anonyme où les personnes pourraient déposer leurs sacs. C'est à l'ensemble des bénévoles de Bagage'Rue de construire maintenant ce projet, de faire des choix en fonction des valeurs que nous défendons. Cependant, **l'enquête a révélé trois dimensions centrales qu'il est possible d'envisager comme trois piliers : la confiance, l'intimité et la sécurité.** Ces principes, souvent entendus lors de nos entretiens, doivent être pensés ensemble et guider l'élaboration de la bagagerie.

C'est à partir de toute cette matière que nous allons nous atteler à bâtir le projet associatif de la Bagage'Rue dans les mois qui viennent, pour passer de l'idée au projet! Nous poursuivrons dans une démarche participative, tant avec nos partenaires aujourd'hui identifiés qu'avec les futurs bénéficiaires eux-mêmes, qui s'impliquent peu à peu dans ce processus.

Glossaire

Croix Rouge Française

61 rue de Créqui 69006 Lyon

Téléphone : 04 72 43 59 09

<http://www.croix-rouge.fr/Annuaire/UNITE-LOCALE-DE-LYON2>

La Croix-Rouge, ou le Croissant-Rouge selon les pays, est le nom courant du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (MICR), ou de l'une de ses institutions, elle est déclinée dans la plupart des Etats, et a pour objet d'aider les personnes les plus démunies ou opprimées sur des points aussi variés que la santé, l'alimentation, l'éducation... Elle est composée à la fois de bénévoles et de professionnels.

Samu Social 69 (Association ALYNEA)

Centre d'échanges de la gare de Perrache 69002 Lyon

Téléphone : 04 78 38 20 98

<http://www.alynea.org/nos-etablissements-et-services/pole-urgence/samu-social/>

Le Samu social est un ensemble d'associations non gouvernementales venant en aide aux personnes démunies, qui agit sur le modèle du Samu social de Paris créé en 1993 par le docteur Xavier Emmanuelli. Le Samu social 69 est une déclinaison locale du Samu social. Son équipe est composée de 11 travailleurs sociaux qui interviennent sur l'agglomération lyonnaise, l'équipe est renforcée en période hivernale.

Les 3 missions principales du Samu Social 69 sont à la fois différentes et complémentaires :

- L'urgence: Répondre aux signalements du 115 (veille sociale téléphonique gérée par l'association Foyer Notre Dame Des Sans-abri).
- "Aller vers" : Créer un lien et répondre aux besoins primaires des personnes de la rue, en situation de grande précarité au travers de maraudes.
- L'accompagnement : Après création et maintien du lien avec la personne, l'accompagnement vise à divers objectifs en fonction des situations : démarches administratives, accès aux soins et démarches vers le retour à l'hébergement ou logement.

Médecins du Monde

13 rue Sainte-Catherine 69001 Lyon

Courriel mf.lyon@medecinsdumonde.net

Téléphone : 04 78 89 99 99

Fax : 04 26 84 78 08

Médecins du monde est une Organisation de solidarité internationale basée sur le bénévolat de professionnels de la santé pour apporter une aide humanitaire aux populations vulnérables.

Bus Mardi et jeudi | 19h-22h | Place Carnot Dimanche | 17h-20h | Place Jean Macé

Actions : Action mobile, information et orientation, prise en charge médicale, dépistage et vaccination, prise en charge sociale, juridique et aide dans les démarches administratives, distribution de matériel, de kits d'hygiène, de sacs de couchage, etc., recueil et analyse de données pour soutenir un plaidoyer contre la précarité.

Point Accueil de L'Association de L'Hôtel social (LAHSo)

66/68 rue E. Richerand 69003 Lyon

Téléphone : 04 78 53 88 77

Fax : 04 72 68 07 63

Fondée à Lyon en 1968 par la ville de Lyon et le C.L.O.R.E., LAHSo est une structure associative à but non lucratif : éthique et indépendante, laïque, déclarée d'intérêt général. Depuis 1968, la vocation de LAHSo consiste à lutter activement contre l'exclusion en s'appuyant sur la loi. L'objectif consiste à permettre d'accéder à l'autonomie dans les démarches engagées, et d'exercer de réels choix de vie pour eux-mêmes et leur famille, tout en bénéficiant des sécurités de base.

La PASS de l'Hôpital Saint Joseph Saint Luc

20 Quai Claude Bernard 69007 Lyon

Téléphone : 04 78 61 88 70

<http://www.ch-stjoseph-stluc-lyon.fr/service>

Dispositif national issu de la loi de lutte contre les exclusions de 1998.

Le CHSJSJL a disposé d'une PASS Mobile (équipe mobile du réseau social rue hôpital RSRH) jusqu'en 2014, avant de décider d'avoir également une consultation fixe. La Direction de SJSL a tenu à maintenir l'activité mobile tout en créant un lieu de consultation dépendant de l'hôpital.

Sur Lyon, il existe plusieurs PASS fixes (= lieux de consultations) : HEH, Vinatier, Portes du Sud, une PASS dentaire (HEH) et une pédiatrique (HFME). Une collaboration existe entre ces PASS afin de ne pas faire doublon dans la prise en charge. La PASS SJSL fait partie du "Réseau Social Rue Hôpital" qui comprend 7 partenaires : Foyer Notre Dame des Sans Abri, Samu Social, Armée du Salut, Lit Halte Soins Santé, Médecins du Monde, Interface SDF.

Le public accueilli, par une équipe pluridisciplinaire (coordinatrices, médecins, infirmiers, assistantes sociales, secrétaire), est en situation de précarité, sans couverture sociale, parcours d'errance et difficulté d'accès aux soins et aux droits de santé.

Maison de Rodolphe (Association Foyer Notre Dame des Sans-Abri)

105 rue Villon 69008 Lyon

www.fnds.org/centres/maison-de-rodolphe.html

Type : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (C.H.R.S.).

Mission : Hébergement et accompagnement destiné à aider les personnes isolées et les familles en détresse à retrouver leur autonomie personnelle et sociale.

Public : Familles et hommes isolés accompagnés de chien(s).

Condition de séjour : Orientation par la Maison de la Veille Sociale. Durée de séjour déterminée et renouvelable. Un bilan est effectué tous les 6 mois. Participation financière (30% des ressources).

Forum Réfugiés

2 Place André Latarjet 69008 Lyon

Téléphone : 04 78 75 64 61

www.forumrefugies.org

Forum réfugiés-Cosi est une association sans but lucratif issue de la fusion en 2012 de Forum réfugiés, créé en 1982, et du Cosi-promouvoir et défendre les droits, né en 1990.

Annexes

Annexe 1: Guide d'entretien en direction des personnes sans-abri

Ce document est un support pour les rencontres avec les personnes sans-abri. Les thématiques et questions proposées sont non-exhaustives. Ces questions sont des exemples de formulation possible mais n'ont pas vocation à être posées telles quelles et dans cet ordre ; elles sont un guide pour récupérer des informations à même de nous aider à penser le projet de "bagagerie".

Idées quant à des solutions pour garder les affaires

Dans cette thématique, l'objectif est de donner libre cours aux personnes sans-abri afin d'imaginer des solutions (aussi extravagantes soient-elles *a priori*) pour garder leurs affaires. Pour alimenter ce point, il peut être intéressant de donner à voir des expérimentations déjà conduites et de demander l'avis des personnes. Pourquoi pas donner une feuille blanche et un crayon pour laisser la personne exprimer ce qu'elle imagine par le dessin.

- Quelles idées auriez-vous?
- Que pensez-vous d'une "bagagerie" (au sens d'un espace où l'on va pour déposer et laisser ses affaires)? Comment imaginez-vous son fonctionnement (Géré par qui (vous, des professionnels, n'importe qui)? Dans quel(s) quartier(s)? Quels horaires? faut-il des casiers? Si oui, de quelles tailles? Durée des dépôts? Quels autres services proposés? etc.)
- Que pensez-vous de casiers disséminés dans l'espace public? Comment imaginez-vous leur fonctionnement (Dans quel(s) quartier(s)? Nombre et taille des casiers? Durée des dépôts? etc.)
- Souhaiteriez-vous prendre part à la création de ces solutions? Comment?
- Etc.

Gestion quotidienne de ses affaires

L'objectif est ici de comprendre comment les personnes gèrent, au quotidien, leurs affaires.

- Où rangez-vous vos affaires? Est-ce qu'il y a des changements en fonction... des jours (semaine/week end, jour/nuit, etc.), du temps (beau-temps/pluie), de la saison (hiver/été), etc.
- Rencontrez-vous des problèmes pour ranger/protéger/conserver/mettre à l'abri/etc. vos affaires?
- Avez-vous déjà dû vous séparer temporairement de certaines de vos affaires? Pour quelles raisons (rendez-vous administratif, médical, etc.)? Où les avez-vous laissées?
- Avez-vous déjà perdu certaines de vos affaires? Pourquoi?
- Connaissez-vous des lieux où vous pouvez laisser temporairement vos affaires? Sont-ils gratuits ou payants? Quel coût représente pour vous la garde des affaires?
- Avez-vous déjà confié vos affaires à une personne pour qu'elle vous les garde? Si non, pourquoi? Si oui, à qui et pourquoi?

Les affaires et leurs significations

L'objectif est ici d'avoir des éléments sur les affaires que possèdent les personnes et surtout de comprendre le rapport qu'elles entretiennent avec. Dans la mesure du possible, voir les affaires et poser des questions à partir de celles-ci.

- Quelles affaires avez-vous? Pouvez-vous m'expliquer pourquoi vous les conservez avec vous?
- Quels sont les affaires les plus importantes à vos yeux? Pour quelles raisons?
- Craignez-vous de perdre certaines de vos affaires? Si oui, lesquelles? Pour quelles raisons craignez-vous de les perdre (vol, perte, dégradation, etc.)?
- Etc.

Annexe 2: Guide d'entretien en direction des professionnels/bénévoles

Ce document est un support pour les rencontres avec les professionnels/bénévoles. Les thématiques et questions proposées sont non-exhaustives. Ces questions sont des exemples de formulation possible mais n'ont pas vocation à être posées telles quelles et dans cet ordre ; elles sont un guide pour récupérer des informations à même de nous aider à penser le projet de "bagagerie".

Pratiques des professionnels/bénévoles pour garder les affaires des personnes sans-abri.

L'objet de cette première thématique est d'interroger les professionnels sur leurs pratiques, les solutions qu'ils trouvent, le bricolage qu'ils mettent en place pour garder temporairement les affaires des personnes sans-abri.

- Des personnes sans-abri vous ont-elles déjà demandé de garder leurs affaires? Pour quelles raisons?
- Avez-vous déjà gardé des affaires de personnes sans-abri? Avez-vous déjà refusé de le faire? Pourquoi?
- Si vous avez gardé des affaires, comment vous y êtes vous pris concrètement? Où les avez vous entreposées? Pendant combien de temps (minutes/heures/jours...)? Cette solution était-elle satisfaisante?
- Êtes-vous souvent confrontés à cette demande? (avoir un ordre d'idée pour savoir si c'est régulier ou épisodique).
- Avez-vous déjà sollicité de l'aide d'autres professionnels pour savoir où et comment garder des affaires? Si oui, auprès de qui?
- Ce sujet vous paraît-il important? Pourquoi?
- Des solutions "pérennes" ont-elles été tentées dans la structure où vous travaillez? Si oui, en quoi consistaient-elles? (Repérer les expérimentations mises en place et comprendre les enseignements positifs et négatifs qui en ont été tirés).
- Etc.

Idées quant à des solutions pour garder les affaires des personnes sans-abri

Dans cette thématique, l'objectif est de donner libre cours aux professionnels afin d'imaginer des solutions (aussi extravagantes soient-elles *a priori*) pour garder les affaires de personnes sans-abri. Pour alimenter ce point, il peut être intéressant de donner à voir des expérimentations déjà conduites et de demander l'avis des professionnels. Pourquoi ne pas donner une feuille blanche et un crayon pour laisser la personne dessiner ce qu'elle imagine.

- Quelles idées auriez-vous?
- Que pensez-vous d'une "bagagerie" (au sens d'un espace où l'on va pour déposer et laisser ses affaires? Comment imaginez-vous son fonctionnement (géré par qui (vous, des personnes sans-abri, n'importe qui)? Dans quel(s) quartier(s)? Quels horaires? faut-il des casiers? Si oui, de quelles tailles? Durée des dépôts? Quels autres services proposés? etc.)
- Que pensez-vous de casiers disséminés dans l'espace public? Comment imaginez-vous leur fonctionnement (Dans quel(s) quartier(s)? Nombre et taille des casiers? Durée des dépôts? etc.)
- Souhaiteriez-vous prendre part à la création de ces solutions? Comment?
- Etc.