



## CONTOURS DE LA FUTURE BAGAGERIE





## Sommaire

Sommaire.....	1
Introduction.....	2
1. L'emplacement.....	2
2. Les horaires d'ouverture et durées de dépôt.....	3
Horaires d'ouverture du service envisagé.....	3
Durées des dépôts.....	3
3. L'organisation humaine.....	4
Cogestion en binôme pendant les permanences.....	4
L'accueil des nouveaux adhérents.....	4
Recrutement d'un poste salarié.....	5
4. Accès au service.....	6
5. Les différents types de rangement.....	7
6. Les services de la bagagerie et les services annexes.....	7



## Introduction

L'ambition de Bagage'Rue est de façonner un lieu au plus proche des besoins et des idées recueillies sur son futur territoire d'implantation. Sans doute aurait-il été plus facile, dans une pensée purement opératoire, de penser un projet pratico-pratique, sans aucune coloration participative!

Mais pour permettre la prise en compte de la parole de chacun et maintenir une dynamique de construction collective, l'association a organisé, sur le premier trimestre 2017, plusieurs instances ouvertes aux adhérent.e.s et personnes intéressé.e.s : elles ont permis de dessiner, de toutes nos mains, une « bagagerie idéale ».

## 1. L'emplacement

Le lieu stratégique défini de manière quasi unanime lors de l'enquête terrain se situe sur un triangle entre la gare de Perrache, Jean-Macé, et la gare de la Part Dieu. La recherche du premier local se focalisera donc sur ce territoire défini, mais dépendra aussi des opportunités de mise à disposition ou de disponibilité. Cet emplacement permettra de s'articuler avec des services connexes en vue d'orientations (accueils de jour, laveries...).

Il est envisagé également de développer des solutions alternatives, par exemple en mettant à disposition des casiers chez des commerçants. Il s'agira d'être créatif, d'imaginer de nouvelles solutions en fonction des besoins qui émergeront.



## 2. Les horaires d'ouverture et durées de dépôt

### Horaires d'ouverture du service envisagé

Bagage'Rue prévoit l'ouverture du service de bagagerie sept jours sur sept, comme suit :

- Du lundi au vendredi : 7h-9h et 17h30-20h
- Samedi-Dimanche : 10h-12h et 17h30-19h

Sur proposition des adhérents, certains samedis après-midi seront réservés aux temps conviviaux, ouverts ou non sur le quartier. Ils pourront prendre forme à partir de différents supports (ateliers d'écriture, ateliers logement type « collectif SDF » ...).

### Durées des dépôts

- Durée de dépôt illimitée à condition de se manifester au moins une fois par mois par un appel téléphonique, par mail ou en se présentant au local.
- La personne peut également prévenir d'une durée d'absence définie.
- Si la personne ne donne pas de nouvelle :
  - ➔ Au bout d'un mois (M+1) : une relance téléphonique, le cas échéant appel à la personne de confiance nommée par le bénéficiaire ;
  - ➔ 2<sup>e</sup> relance le mois suivant (M+2) idem ;
  - ➔ Au bout de la période d'absence définie : idem M+1 et M+2.
- Si l'association n'a toujours pas de nouvelle après 3 mois, le.s bagage.s est/sont alors considéré.s comme abandonné.s et entreposé.s dans un local réservé à cet effet.
- Les documents administratifs sont archivés.

Lors du premier accueil, Bagage'Rue demandera dans la mesure du possible le nom d'une personne de confiance, afin de savoir quoi faire des effets personnels déposés en cas d'impossibilité imprévue de récupérer ces derniers (hospitalisation, décès, incarcération, ...). En fonction des nécessités de fonctionnement et sans aucune nouvelle après un délai jugé trop important, l'association se réservera le droit de se séparer des affaires déposées et non réclamées.



### 3. L'organisation humaine

#### Cogestion en binôme pendant les permanences

- A court terme : par un binôme de bénévoles adhérents,
- A moyen terme : par un binôme composé d'un bénévole adhérent et d'un personnel salarié,
- A long terme : bénévole adhérent + salarié + personne en contrat spécifique (dispositif TAPAJ, chantier insertion, service civique...).

Les permanences pourront avoir lieu uniquement si un binôme est présent. Si l'un des deux a un empêchement :

- Soit une personne prévue en astreinte est disponible pour remplacer l'absent, astreinte prévue à la semaine ou à la journée ;
- Soit le local reste fermé.

Un cahier de transmission sera mis en place afin de noter à chaque permanence les événements marquants et dysfonctionnements.

#### L'accueil des nouveaux adhérents

Lorsqu'une nouvelle personne adhérente souhaite participer à la permanence, elle est intégrée dans un premier temps à un binôme « expérimenté ». Elle tiendra plusieurs permanences en doublon avant de pouvoir travailler en autonomie et composer un binôme. Ce temps de « stage » durera le temps nécessaire jusqu'à ce que les binômes expérimentés et le nouvel adhérent décident que ce dernier est prêt à être autonome. Le CA en est alors averti par mail.

Un temps de formation sera prévu plusieurs fois par an pour les nouveaux adhérents, selon les possibilités de financement par le Fonds de Développement pour la Vie Associative. Dispensé par un professionnel de la formation, elle abordera différents thèmes (enjeux et apports sur le thème exclusion, de la démarche participative...), afin d'harmoniser les pratiques et faire en sorte que chacun ait le même niveau de connaissance.

Un classeur de fiches pratiques constituera le « Guide du Bénévole ». Il contiendra des protocoles, conseils et conduites à tenir dans certaines situations (ex : personne violente ou alcoolisée, situations d'urgence, ...). A terme et dans la mesure du réalisable, les permanences seront organisées selon un planning en ligne réservé aux adhérents bénévoles sur les permanences. Il contiendra les coordonnées de chaque



binôme. Une personne chargée d'astreinte pour la semaine et des suppléants seront prévus en cas d'absence de bénévoles. Par créneau de permanence, il sera donc prévu 2 bénévoles fixes + 1 suppléant + 1 bénévole d'astreinte (« responsable de semaine »).

Des réunions de fonctionnement et de régulation auront lieu à un rythme trimestriel. Elles seront animées par un membre du CA. Elles évoqueront les situations rencontrées à partir du cahier de transmission, en vue d'échanger sur les pratiques, de partager les difficultés et les moments forts. Ces réunions permettront de se « co-former » et d'établir une culture commune dans la gestion la bagagerie.

A partir de ces échanges, des séances d'analyse de la pratique seront proposées, elles aussi chaque trimestre, afin qu'un espace de parole soit proposé pour que les bénévoles puissent échanger sur leurs ressentis, prendre le recul nécessaire vis-à-vis des difficultés rencontrées. Elles seront animées par un.e psychologue.

Un comité de pilotage comprenant le bureau, le CA et les bénévoles adhérents sur les permanences se réunira tous les 6 mois.

### **Recrutement d'un poste salarié**

Bagage'Rue a fait le choix de salarier une personne dès la création du service, sur la base d'un ETP. La structuration nécessaire et la pérennisation de cette activité ne pourront reposer sur un fonctionnement uniquement bénévole. L'association espère procéder à cette embauche au 1<sup>er</sup> septembre 2017. Elle étudiera toute possibilité de contrat aidé selon le profil du candidat.

Une fiche de poste de coordinateur de la bagagerie sera créée. Ce poste aura pour mission de structurer le fonctionnement, tenir à jour les outils permettant de rendre compte de l'activité, gérer les plannings et la mobilisation des bénévoles, et d'être le fil rouge afin de veiller au respect de l'organisation et du règlement interne. Il aura également pour mission d'organiser des événements sur le quartier afin de promouvoir et faire connaître l'association.

Il est envisagé de contractualiser une personne à plein temps dans un premier temps pour une gestion optimale du projet, mais aussi pour offrir un temps de travail conséquent et une rémunération digne au futur salarié de l'association. Les membres du CA et adhérents pourront candidater à ce poste, à condition pour les administrateurs de démissionner de leur mandat au sein du Conseil d'Administration de l'association.



## 4. Accès au service

- Bénéficiaire du service de bagagerie nécessite l'adhésion à l'association, à prix libre. Un bulletin d'adhésion est rempli, renseignant nom, prénom, date de naissance et adresse de domiciliation. Dans un souci de respect de l'anonymat, Bagage'Rue ne refusera pas l'utilisation de pseudonymes et aucune pièce d'identité ne sera demandée.
- Un registre sera tenu pour chaque bagage, comprenant : nom, prénom, numéro de téléphone, le contact d'une personne de confiance si possible, ainsi que la période envisagée de reprise du bien.
- Un inventaire est réalisé sur la caractéristique visuelle des bagages : nombre / forme / couleur (ex : 1 valise rouge et 2 sacs à dos bleus) et non sur le contenu, acte jugé trop intime.
- Un contrat d'utilisation du service est signé, précisant qu'il s'agit d'affaires personnelles, et stipulant le règlement intérieur avec interdiction dans les bagages confiés de : denrées périssables, armes, animaux et drogues. Il sera également conseillé de ne pas déposer des objets de trop grande valeur.
- Une décharge précisant que Bagage'Rue ne vérifie pas le contenu des sacs sera remise. En effet, la bagagerie est tenue pour responsable du contenu consigné.
- Un libre accès avec clé sera proposé pour les petits casiers, clé qui restera à la borne d'accueil, et sera délivrée par le bénévole de permanence.
- Quant aux bagages, ils seront fermés avec un collier de serrage type *Rislan* et déposés sur des étagères derrière la borne d'accueil. Ces dernières seront accessibles aux bénévoles et salariés seulement.

En cas d'impossibilité de récupérer ses affaires (hospitalisation, éloignement...), une procuration sera exigée pour la remise des biens à une tierce personne.

Enfin, le service proposé risquant d'être rapidement saturé, un fonctionnement avec liste d'attente sera testé dans un premier temps.



## 5. Les différents types de rangement

- Pour les documents administratifs et les objets de valeurs : seront en accès libre des casiers individuels sous clé de 30 cm par 30 cm (type boîtes aux lettres ou casiers de collège).
- Hors accès libre, un casier type dossier suspendu contiendra les documents uniques par personne (ex : un seul passeport...).
- Pour les gros volumes type sacs, valises, bagages, couvertures : ils seront stockés sur une étagère dans une pièce accessible uniquement par le bénévole de permanence et le salarié. Ils porteront un numéro sur étiquette. Seront prévues des séparations modulables.
- Les bagages et objets non récupérés seront stockés dans une arrière-salle avec étagère et un grand casier commun sous clé pour les documents administratifs et objets de valeurs.

## 6. Les services de la bagagerie et les services annexes

Dans un souci de simplicité et de moindre coût, la future bagagerie veut proposer un service de base, dans un premier temps. Il sera toutefois évolutif en fonction des opportunités et besoins repérés. L'association ne souhaite pas que le service proposé glisse vers une fonction de type accueil de jour. Il est envisagé de pouvoir :

- Recharger son portable ;
- Bénéficier d'informations et d'orientation ;
- Boire un café, un thé dans un lieu de confiance et en toute sécurité ;
- De s'asseoir à une table pour poser ses affaires, les trier si nécessaire ;
- D'avoir accès à un vestiaire ou cabine d'essayage pour se changer en toute intimité ;
- D'accéder à des toilettes ;
- De jeter ses déchets à risque infectieux (seringues usagées...) ;
- D'avoir accès à un ordinateur et à Internet. Une connexion Wi-Fi sera également possible pour les personnes ayant leur propre équipement informatique ;
- De pouvoir participer ou d'organiser des moments de convivialité sur des temps choisis d'animation le samedi après-midi ;





Certains services ne seront pas proposés par l'association :

- Pour l'accès à l'hygiène (douches, laverie), une orientation sera proposée en s'appuyant sur les partenaires (bains-douches municipaux, accueils de jour), mais aussi sur le quartier, en mobilisant les riverains sur ces questions (mise à disposition de machines à laver dans leur logement, ...).
- L'opportunité de mettre à disposition un réfrigérateur pour déposer des médicaments à conserver au frais est encore en cours de réflexion. L'association se positionnera sur cet élément après retours d'expérience.
- Concernant l'accueil des animaux, il n'est pas interdit du fait que la bagagerie constitue un espace privé mais étant donné qu'elle accueille du public, l'association se garde le droit de se positionner à terme sur les conditions de leur accueil.

Enfin, un déparasitage des locaux sera prévu trois fois par an pour maintenir une hygiène maximale dans la bagagerie.