

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023



Sommaire

INTRODUCTION	- 3 -
I. BILAN DE L'ANNEE	- 4 -
1. UNE ANNEE DE TRANSITIONS.....	- 4 -
2. BILAN DES NOUVEAUX HORAIRES DE PERMANENCE	- 5 -
3. REVISION DU PROCESSUS DE FORMATION ET D'INTEGRATION DES BENEVOLES ...	- 6 -
4. LES ENJEUX D'AMENAGEMENT DE LA BAGAGERIE.....	- 7 -
II. LES GRANDS CHANTIERS LANCES.....	- 8 -
1. VERS UNE BASE DE DONNEES 100% INFORMATISEE.....	- 8 -
2. TRAVAIL ET FORMALISATION DE PROCESSUS POUR LA GESTION ET LA PREVENTION DES INCIDENTS.....	- 9 -
3. VERS UNE EQUIPE SALARIEE A 3 PERSONNES ?	- 10 -
4. RELANCE DE LA COMMISSION COMMUNICATION ET PARTENARIATS	- 11 -
5. L'IMPORTANCE DE LA VIE ASSOCIATIVE ET DES MOMENTS CONVIVIAUX	- 12 -
6. ANIMER LA DEMARCHE PARTICIPATIVE, UN ENJEU DE TAILLE	- 13 -
III. LES DATES MARQUANTES ET QUELQUES CHIFFRES.....	- 14 -
1. ANNIVERSAIRE DE BAGAGE'RUE	- 14 -
2. WEEK-END CA	- 15 -
3. SEMAINE FESTIVE ET FETE DE DEBUT D'ANNEE.....	- 16 -
4. L'ANNEE 2023 EN CHIFFRES	- 17 -
CONCLUSION	- 20 -

Introduction

L'année 2023 a été une année charnière pour Bagage'Rue. Une année instable, où la priorité a été de maintenir du mieux que possible le service de bagagerie, en mettant de côté certains sujets de réflexion et de travail. Une année de transition, avec le difficile renouvellement du Conseil d'Administration, le départ de membres historiques et/ou co-fondateur·rices et l'arrivée de nouvelles personnes. Une année de fragilité pour l'équipe salariée, affaiblie avec le départ de l'ancien responsable et les difficultés de recrutement de son remplacement. Mais aussi une année de découverte, avec l'arrivée d'une troisième personne en CDD et de la nouvelle responsable. Une année qui a permis de consolider ou de développer de nouvelles façons de faire et de penser.

Comme toujours, Bagage'Rue a surmonté ces difficultés par la force du collectif, de la mobilisation de tous·tes ses membres et par l'investissement de chacun·e. L'association a pu pérenniser ses nouveaux horaires d'ouvertures initiés fin 2022, revoir et renforcer son processus de formation et d'intégration des bénévoles, continuer à aménager les locaux pour un meilleur confort, mais aussi pour accueillir au mieux toutes les personnes qui ont besoin du service.

Bagage'Rue a pu réunir au fil de l'année ses adhérent·es autour de temps forts et conviviaux, comme son anniversaire et la semaine festive en fin d'année.

Malgré un début difficile, l'année s'est clôturée avec le lancement de nombreux chantiers qui se poursuivront sur 2024, autour des axes principaux de notre projet associatif.

I. Bilan de l'année

1. Une année de transitions

L'année 2023 a été une année de transition, tant au niveau du conseil d'administration que de l'équipe salariée grandement fragilisée. En effet, le poste de responsable associatif est resté vacant pendant une longue période après le départ de Gaspard et des difficultés de recrutement de son remplacement. La chargée de mission, Solveig, a assuré seule la gestion de la bagagerie et a maintenu un bon niveau de service, en s'appuyant sur le conseil d'administration pour certaines tâches qui incombaient habituellement à la personne responsable. Cela a entraîné une surcharge de travail et une fatigue professionnelle importante.

Dans ce contexte, les membres du conseil d'administration se sont fortement mobilisé·es, notamment sur les sujets de gestion de l'équipe salariée mais aussi pour le maintien du service. Cela les a amené·es à renforcer leurs compétences en tant qu'employeur et dans leur rôle d'accompagnement de l'équipe salariée. Plusieurs membres de la commission Ressources Humaines (RH) ont ainsi participé à une formation employeur organisée par le CCO et des binômes CA-équipe se sont mis en place pour faire un suivi plus régulier et « personnalisé » avec l'équipe salariée.

La pression a pu se relâcher avec l'arrivée d'Emma en septembre en CDD, jusqu'alors en service civique partagé avec Watzat. L'objectif était notamment de venir appuyer Solveig sur les tâches de chargé·e de mission en attendant l'arrivée de la nouvelle responsable associative, Audrey, début octobre.

D'ailleurs, nous avons pu concrétiser en février le premier projet commun, lancé fin 2022, avec l'association Watzat qui partage nos bureaux depuis juin dernier. Nous avons ainsi recruté conjointement deux volontaires en service civique, Emma et Emji. Iels ont notamment participé, pendant les 8 mois de leur mission, aux permanences, à la gestion logistique et à la communication de l'association.

D'un autre côté, 2023 a marqué un gros changement avec le renouvellement du conseil d'administration et le départ de 6 membres historiques, voire co-fondateur·rices. Beaucoup d'énergie a donc été déployée pour assurer une bonne transmission des savoirs de l'ancien vers le nouveau conseil d'administration, pour former les nouvelles personnes et assurer ainsi une bonne intégration. Cela a mis en avant un enjeu crucial de transmission, au sein du conseil d'administration comme de l'équipe, et donc de formaliser certains processus et documenter davantage les savoirs propres à Bagage'Rue. L'idée étant de pouvoir mieux gérer et préparer les transitions au niveau de l'équipe salariée comme du conseil d'administration. Pour cela il est également primordial de continuer nos efforts de professionnalisation du conseil d'administration, un de nos chantiers pour 2024.

En somme, cette année de transition et de renouvellement de l'équipe salariée ont amené la Bagage'Rue à mettre la priorité sur le maintien du service et la bonne tenue des permanences, et certains chantiers et sujets de vie associative et de démarche participative ont dû être mis de côté par manque de temps et d'énergie. Ce sera le fil conducteur du rapport d'activité de cette année.

2. Bilan des nouveaux horaires de permanence

Depuis la crise de la Covid, les horaires des permanences ont beaucoup évolué au fil du contexte sanitaire puis de la reprise progressive. Depuis septembre 2022, les permanences se tiennent du lundi au vendredi de 10h à 11h30 et les lundis et jeudis de 18h à 19h30.

Ces nouveaux horaires ont été mis en place à la suite d'un temps de réflexion collectif en 2022, comme expliqué dans le rapport d'activité de l'année dernière. L'idée était de répondre à un certain nombre d'enjeux rencontrés à Bagage'Rue comme l'harmonisation des pratiques sur la tenue des permanences, la communication entre bagagistes et salarié·es et la gestion de conflits pendant les temps d'ouverture. Les horaires des permanences se sont vus adaptés aux horaires de travail des salarié·es pour systématiser leur présence pendant les permanences du matin. Quant aux permanences du soir, il avait été convenu qu'elles soient tenues par des bénévoles avec un suivi de l'équipe salariée par téléphone pour savoir comment la permanence s'est passée. Dans les faits, de mi-février à mi-octobre, ces permanences du soir étaient tenues par les volontaires en service civique (sur toute la durée de leur mission) et à partir de septembre 2023, chacune des permanences comptait sur la présence d'une personne salariée (y compris seulement dans les locaux), ou sur celle d'une personne du conseil d'administration.

Avec ce changement de paradigme, Bagage'Rue s'attendait à faire état de différents avantages de fonctionnement liés à la présence accrue de salarié·es sur les permanences. Il s'agissait notamment de la diminution du nombre de bagagistes requis sur les permanences (donc une facilité à remplir le planning), un accompagnement des bénévoles plus poussé, une meilleure diffusion de l'information (surtout en cas de conflits) et un meilleur lien entre le CA et l'équipe salariée sur le terrain pour pouvoir rendre compte de choses. Pour cela, des objectifs et des indicateurs pour les évaluer ont été définis et suivis tout au long de la première année (septembre 2022 à septembre 2023) :

- Bonne répartition de la tenue des permanences entre bénévoles et équipe salariée : 20h salariées maximum par semaine, 3 permanences maximum par personne par semaine...
- Meilleure gestion du planning : maximum 1 désistement non remplacé et aucune permanence annulée chaque semaine
- Formation des bénévoles : 3 nouvelles personnes bénévoles maximum par mois, 2 formations maximum par mois.

Par ailleurs, une étude qualitative a été réalisée auprès des adhérent·es de l'association pour connaître leur niveau de satisfaction sur les nouveaux horaires. Globalement, le bilan est plutôt positif et nous pouvons en déduire que le service de bagagerie fonctionne correctement considérant ce nouveau paradigme. Il est certain que plusieurs bagager·es ne peuvent plus venir autant ou aussi facilement qu'avant au vu des horaires, mais la fréquentation de la bagagerie n'a pas diminué, bien au contraire (voir partie III.4). Nous avons certes perdu des bénévoles à cause des nouveaux créneaux d'ouverture (en pleine matinée ou en fin d'après-midi, parfois incompatible pour beaucoup avec le travail), mais nous avons réussi à mobiliser de nouvelles personnes et notamment des bagager·es qui sont devenu·es bagagistes.

D'autre part, la consultation des bagager·es indique une certaine frustration, ou en tout cas un besoin de ré-ouverture le week-end. Cela n'est pas envisageable si nous souhaitons acter qu'une présence salariée est requise sur chaque permanence, puisque l'équipe ne travaille pas le week-end.

Ce qui nous amène à un autre sujet de débat au sein de l'association : doit-on (ou peut-on) pérenniser ce fonctionnement dépendant de la présence salariée systématique sur les permanences ? En dépit de tous les avantages que cela apporte, des limites se posent :

- Nous ne pourrions pas ouvrir de nouveaux créneaux de permanence (ni le week-end, ni en semaine car l'équipe ne peut pas faire plus de permanences qu'actuellement)
- Comment maintenir le service en cas d'absence de membres de l'équipe salariée (arrêt maladie, congés, jours fériés...) ?
- Nous ne pourrions pas maintenir les 7 permanences hebdomadaires à 2 salarié·es, faut-il donc pérenniser le troisième poste actuellement en CDD ? Ou assouplir la règle et permettre aux administrateur·rices de pouvoir tenir les permanences en cas d'absence de salarié·es, ce qui est le cas depuis octobre 2023 ?

Ces éléments ont été longuement discutés lors du weekend CA d'octobre 2023, sans qu'une décision n'ait pu être prise. L'équipe et le CA a donc décidé de se faire accompagner sur ces questions en 2024 pour parvenir à une prise de décision (voir partie II.3).

3. Révision du processus de formation et d'intégration des bénévoles

Les changements de fonctionnement initiés fin 2022 s'accompagnaient d'objectifs à moyen terme, notamment concernant la formation et la montée en puissance des bénévoles. Pour cela, l'équipe a redéfini le processus de formation, pour le simplifier mais surtout pour harmoniser les pratiques et les informations transmises. Depuis septembre 2023, les nouvelles personnes bénévoles sont donc formées sur des créneaux d'une heure avant une permanence, ce qui laisse le

temps d'aborder à la fois l'histoire de l'association, le rôle du conseil d'administration, les différents rôles bénévoles qui composent Bagage'Rue et le déroulé d'une permanence. C'est un format de formation qui existait déjà précédemment et que l'équipe a décidé de mettre à nouveau en place. Ces formations sont collectives et ont lieu une fois par semaine, avant une permanence. A la fin de la formation, une des personnes participe à la permanence à l'espace café, en binôme avec un-e bagagiste expérimenté-e. Les autres s'inscrivent sur le planning à une prochaine permanence, toujours en binôme avec un-e bagagiste expérimenté-e. La deuxième permanence se fait aux bagages, en binôme avec une personne salariée.

La redéfinition du processus de formation a aussi permis de planifier des sessions de formation (presque) toutes les semaines, avec des dates affichées sur les plannings papier dans les locaux de la bagagerie et la possibilité de s'y inscrire directement. C'est donc plus simple pour les personnes souhaitant s'engager à nos côtés, et moins de logistique pour l'équipe qui n'a plus à rappeler individuellement toutes les personnes pour trouver une date.

Par ailleurs, deux supports vidéo ont été réalisés par nos super volontaires en service civique et sont diffusés à tous-tes les bagagistes après leur formation. Ces vidéos retranscrivent toutes les étapes et tâches à réaliser pour les missions des bagagistes (au café et aux bagages). Elles permettent de se rappeler rapidement et visuellement ce qu'il y a à faire, et sont un super support de formation.

Finalement, nous souhaitons poursuivre nos réflexions sur l'intégration et l'accompagnement de nos bénévoles, à différents niveaux. Nous en reparlerons dans la suite de ce rapport d'activité...

4. Les enjeux d'aménagement de la bagagerie

Bagage'Rue est avant tout un lieu de vie et de passage. Nous devons constamment entretenir nos locaux pour assurer le meilleur accueil possible, mais aussi pour des enjeux de gestion logistique.

En 2023, nous avons poursuivi l'aménagement du local café, qui s'est vu doté d'un nouveau carrelage gris bien plus facile à nettoyer qu'avant. Le sol tout neuf s'est accompagné d'un équipement de barista professionnel avec une nouvelle machine à café, pouvant faire 2 litres de café en 7 minutes ! Enfin, un technicien s'est emparé de l'installation électrique du local café en le raccordant au compteur de la maison et en ajoutant de nouvelles prises.

Quant à l'espace bagages, nous avons installé de nouvelles bandes antidérapantes dans les escaliers pour limiter le risque de chute, mais nous avons surtout repensé (à nouveau) l'utilisation de l'espace disponible. En effet, le second semestre 2023 a été particulièrement difficile concernant l'entrée de nouveaux bagages. L'équipe réduite ne pouvait assurer régulièrement la rotation ni le déstockage de bagages, et peu de places étaient donc libérées pour de nouvelles

personnes. La bagagerie étant saturée (pleine) depuis plusieurs années maintenant, nous inscrivons les personnes intéressées sur liste d'attente et les rappelons quand une place se libère. Entre septembre et novembre, nous avons jusqu'à un mois et demi d'attente avant d'avoir une place et bon nombre de personnes ne pouvaient pas attendre si longtemps (vol ou perte de leurs affaires entre temps, autre solution trouvée...). Nous avons donc beaucoup de personnes inscrites, et une grande partie d'entre elles ne venaient finalement pas quand la place était réservée (pour les raisons mentionnées juste avant). A moins qu'elles nous préviennent, la place était donc réservée pour 1 à 2 semaines, et ce n'était qu'au bout de cette période que nous pouvions appeler les personnes suivantes. Cela a généré beaucoup d'incompréhensions, de tensions et de frustrations pour tout le monde, y compris pour les bagagistes et l'équipe salariée. Pour faire face à la situation, nous avons réorganisé notre zone de stockage du nécessaire pour l'espace café afin de libérer une étagère entière pour des petits bagages, et installer 3 nouvelles planches d'étagère dans un espace inutilisé. Nous avons ainsi pu créer une trentaine de place pour des petits à moyens bagages. Nous avons également retravaillé tous nos processus de gestion logistique de la bagagerie pour s'assurer d'une rotation régulière des bagages et libérer des places plus régulièrement. Nous avons ainsi harmonisé le processus de mise au placard et de déstockage des bagages « abandonnés » (personne sans nouvelles ou passages depuis plus d'un an) et de rotation mensuelle des bagages (mettre les plus petits bagages dans des espaces plus adaptés et libérer une « grande » place, etc.). L'idée étant de planifier ces temps afin qu'ils ne soient pas oubliés ou remis à plus tard en fonction des urgences, et faire en sorte de réduire au maximum le délai d'attente.

Mais nous arriverons bientôt à un stade où nous ne pourrons pas optimiser davantage les rangements ni les processus, et les places libérées sont de toute façon vite attribuées. La bagagerie reste donc saturée et nous devons continuer à inscrire les nouvelles personnes sur liste d'attente...

II. Les grands chantiers lancés

1. Vers une base de données 100% informatisée

Nous avons initié en 2022 une réflexion et un travail autour du passage de la base de données vers un logiciel adapté. L'origine de cette réflexion étant de simplifier au maximum les processus de travail, pour les bagagistes comme pour l'équipe salariée. En effet, la gestion de la bagagerie et des affaires stockées se fait au format papier sur les permanences (liste de passages, fiches bagageur-euses, liste d'attente...) puis l'équipe reporte ces informations sur des documents informatisés (notamment des classeurs Excels) afin d'en faire un suivi et alimenter nos réflexions. Ce sont aussi des informations demandées par nos partenaires financiers. Tout ce processus est très chronophage, et peut facilement amener à des erreurs ou des oublis. Dans un souci d'efficacité mais surtout de simplification

des processus de travail, il nous semble essentiel de nous munir d'un logiciel qui pourrait regrouper nos bases de données.

Nous avons donc prévu de poursuivre ce chantier en 2023, mais la situation décrite tout au long de ce rapport ne l'a pas permis. Nous avons donc relancé le groupe de travail en fin d'année pour faire le point avec la nouvelle équipe sur le logiciel qui avait été envisagé, et s'accorder ensemble sur les prochaines étapes :

1. L'équipe salariée finalise le cahier des charges (c'est-à-dire tout ce qu'on a besoin de mettre dans la base de données, et toutes les fonctionnalités dont on aurait besoin), en allant aussi échanger avec les autres bagageries pour alimenter notre réflexion dans une démarche d'échanges de pratiques ;

2. Le cahier des charges sera ensuite présenté, affiné puis finalisé avec le groupe de travail, composé d'un bagagiste, de l'équipe salariée et de membres du conseil d'administration. Il sera alors temps de voir si on peut adapter nous-même le logiciel identifié ou si nous devons recourir à un-e prestataire.

3. Il y aura donc ensuite un temps d'adaptation du logiciel selon le cahier des charges, puis un temps pour importer toutes nos données sur le logiciel.

4. Nous pourrons ensuite commencer à nous l'approprier (et à adapter nos processus de travail en fonction), idéalement d'ici le dernier trimestre 2024, avant de pouvoir former les bagagistes à son utilisation. Cette dernière étape sera la plus importante pour que la transition se fasse sans encombre. L'équipe et le groupe de travail devront réfléchir en amont à comment accompagner ce changement, quitte à être guidé.es par un-e professionnel.le.

Nous espérons pouvoir passer nos données en 100% numérique d'ici début 2025 (plus de fiches papiers).

2. Travail et formalisation de processus pour la gestion et la prévention des incidents

Toute une réflexion a déjà été menée en 2021 autour de la gestion de la violence et le respect du règlement, car nous faisons régulièrement face à des situations compliquées. L'équipe salariée avait alors travaillé à la mise en place d'outils pour améliorer le fonctionnement collectif : amener la question de la gestion des conflits pendant la formation des bénévoles ; des contrats d'utilisations modifiés pour insister sur la question de l'alcool, du respect et de l'intolérance de l'association quant à des propos racistes, sexistes et homophobes, et du droit collectif à l'exclusion d'une permanence ; la mise en place de fiches incidents... Cette réflexion initiée en 2021 avait vocation à être poursuivie, avec en ligne de mire la question de la posture des bagagistes : comment se sentir légitime pour faire respecter le cadre fixé par l'association ? Comment créer un cadre sécurisant pour le faire ? Comment faire corps avec le reste de l'équipe bagagiste en cas de difficulté ?

C'est dans ce cadre que s'est formé l'été dernier un groupe de travail incidents, réunissant des administrateur·ices de l'association et des membres de l'équipe salariée. Ces réunions ont mené à la création d'un outil pour avoir une trace des différents incidents arrivés sur les permanences, et à la définition des protocoles « types » en cas d'incidents récurrents pour adopter des pratiques harmonisées. Ces réflexions en collectif ont aussi permis d'identifier un besoin de formation autour de la prévention et de la gestion de conflits pour l'équipe salariée. Emma et Audrey ont donc participé à une session de 2 jours à Paris, Solveig n'ayant pas pu y participer à cette date-là sera inscrite à une prochaine session en début d'année prochaine. Cette formation a donné à l'équipe salariée de nombreuses billes pour pouvoir prévenir ou gérer des situations de conflit, mais aussi de la conforter dans ses pratiques actuelles. Nous travaillons actuellement à une restitution de cette formation au groupe de travail incident, pour pouvoir en inclure une partie dans la formation initiale des nouveaux-elles bagagistes, voire même d'en proposer une formation spécifique aux membres de l'association intéressé·es.

En parallèle, l'équipe salariée avance vers la mise à jour du contrat d'utilisation et la définition d'un règlement intérieur ainsi que d'une charte bagagiste. L'idée étant de définir un règlement intérieur qui imposerait les règles de respect et de non-discrimination à toutes les personnes entrant à Bagage'Rue (qu'elles soient adhérent·es ou non, y compris les personnes qui vont seulement à l'espace café), et non plus seulement aux bagageur·euses qui signent le contrat d'utilisation. Pour ce dernier, nous pensons qu'il ne devrait contenir que nos obligations respectives liées au stockage des affaires (bagages ou casier), et pas des règles de vivre ensemble. Nous avons également entamé une réflexion sur l'exigence de passage une fois par mois pour les bagageur·euses, qui est impossible à suivre par l'équipe salariée et pas cohérente avec le délai d'un an avant de déstocker les bagages des personnes qui ne sont pas passées dans ce délai. Enfin, nous pensons qu'il serait bien d'encadrer les missions bénévoles à Bagage'Rue via une charte d'engagement bénévole. Cela permettra de définir nos attentes et exigences envers les bagagistes, ainsi que nos engagements envers ces dernier·ères (notamment en termes d'accompagnement).

Ces réflexions se poursuivront donc sur 2024, y compris avec le conseil d'administration, et nous espérons une mise en place et une utilisation de ces documents en cours d'année.

3. Vers une équipe salariée à 3 personnes ?

Depuis quelques années, Bagage'Rue fonctionne avec deux postes salariés : un·e responsable associatif·ve et un·e chargé·e de mission. Depuis septembre 2023, un troisième poste a été ouvert, en CDD. En effet, au vu de la situation exceptionnelle de l'équipe salariée et l'absence de responsable sur la majeure partie de l'année, le conseil d'administration a proposé à Emma, qui était alors en service civique partagé avec Watizat, de rejoindre Solveig en tant que chargé·e de

mission, avant l'arrivée de la nouvelle responsable. Cela a permis de soulager Solveig sur bon nombre de tâches, et de travailler à nouveau en binôme.

Depuis, l'équipe s'est re-construite autour de trois personnes et une nouvelle dynamique a pu s'instaurer, avec plus de temps dégagé pour travailler en collectif sur des sujets de fond (modification du contrat d'utilisation, reprise du travail sur la base de données, redéfinition du processus de rotation et de déstockage des bagages...). En parallèle, le bilan sur les nouveaux horaires de permanence et la question de la nécessité de la présence salariée sur toutes les permanences a amené une nouvelle réflexion pendant le week-end CA : s'il faut une présence salariée sur toutes les permanences, il ne semble pas possible d'y arriver à deux salarié-es seulement (l'équipe n'aurait pas le temps pour avancer sur le reste, entre autres), il faudrait donc envisager de pérenniser le deuxième poste de chargé-e de mission.

Bagage'Rue a donc lancé tout un travail de réflexion autour de ce sujet, qui va se poursuivre en 2024 avec l'accompagnement de personnes externes (consultant-e, accompagnement stratégique avec le Dispositif Local d'Accompagnement – DLA...). D'ailleurs, cela va nous permettre de nous questionner et d'avancer avec l'appui de professionnels sur les années à venir, notre plan d'action, nos objectifs, etc.

4. Relance de la commission communication et partenariats

L'année 2023 et sa situation exceptionnelle a mobilisé énormément les administrateur-ices sur les sujets liés à la gestion/l'encadrement de l'équipe salariée mais aussi sur le maintien de l'activité principale de la bagagerie. Certaines commissions et activités de Bagage'Rue ont donc été mises « en attente » le temps de se restabiliser. Le week-end CA (cf partie III.2) a permis de relancer certains des sujets, et d'avancer sur un plan d'action pour les commissions vie associative et communication & partenariats. Au programme de cette dernière : nous souhaitons réfléchir à une stratégie de communication (à qui on s'adresse, quel message veut-on faire passer, comment...) et aux nouveaux partenariats à mener. Nous allons aussi travailler à maintenir les liens et entretenir les partenariats existants.

Un autre sujet qui a émergé de nos discussions lors du week-end CA, mais qui avait déjà été évoqué à plusieurs reprises auparavant, est l'envie de réfléchir à un manifeste politique. Comme il avait déjà été mentionné dans le rapport d'activité 2021, il s'agit pour l'association de transformer son quotidien en objet politique, pour tenter d'être au plus près des personnes adhérentes de l'association (qu'elles soient bagageur-euses, bagagistes, salariées ou bénévoles), mais aussi pour faire remonter à ses financeurs et partenaires l'évolution des besoins observés sur le terrain et être sans cesse force de proposition pour tenter d'y répondre. Nous souhaitons donc monter un groupe de travail regroupant des membres du CA, de l'équipe salariée, des bagagistes et des bagageur-euses, et commencer à y réfléchir

ensemble début 2024. Une fois ce manifeste établi, nous pourrons nous baser dessus pour (re)définir et alimenter notre stratégie de communication.

5. L'importance de la vie associative et des moments conviviaux

L'année 2023 ayant été particulière, la priorité était au maintien du service de bagagerie. Une partie de la vie associative de Bagage'Rue a de fait été mise en suspens par manque de temps. Malgré tout, les temps forts de l'association ont été maintenus (anniversaire de Bagage'Rue, semaine festive fin décembre, week-end CA).

La vie associative est une dimension cruciale pour Bagage'Rue, qui repose en grande partie sur ses bénévoles, tant pour le maintien des permanences que pour la gestion de la bagagerie avec le conseil d'administration.

Il est donc primordial d'animer cette vie associative, autour de temps conviviaux pour favoriser le lien, la cohésion et le partage des connaissances ou compétences entre tous·tes. Si l'année 2023 n'a pas permis d'y dédier le temps nécessaire, c'est définitivement un de nos objectifs en 2024. Au programme : organisation d'évènement conviviaux à destination de tous·tes les adhérent·es, des bagagistes ou encore des bagageur·euses ; réfléchir avec toutes les parties prenantes sur le format et les objectifs de ces rencontres, et en impulser de nouveaux ; faire évoluer le rôle des salarié·es de l'organisation de A à Z vers de la coordination (et plus impliquer les adhérent·es).

Une autre dimension de la vie associative, toute aussi importante, est liée à l'accompagnement, au suivi et au bien-être des bénévoles. Nous allons donc travailler au sein de la commission Vie Associative, en mobilisant au maximum une diversité d'adhérent·es, sur la question du bénévolat au sens large : le recrutement, les motivations et la mobilisation des bénévoles, les formations qui leur sont proposées pour favoriser l'interconnaissance et la coresponsabilité, la qualité de l'accompagnement ainsi que la réalisation d'une charte d'engagement.

Enfin, le renouvellement du Conseil d'Administration est un enjeu crucial pour la pérennisation de Bagage'Rue. Les administrateur·ices sont élu·es lors de l'Assemblée Générale pour un mandat d'un an au cours duquel iels sont mobilisé·es lors des conseils d'administration, des bureaux, des groupes de travail et des commissions. C'est un autre niveau d'engagement que les missions de bénévolat au café ou aux bagages, qui demande une plus grande disponibilité. Il est nécessaire pour Bagage'Rue de trouver régulièrement de nouvelles personnes qui pourraient rejoindre le Conseil d'Administration, puisque nos statuts imposent que celui-ci soit composé d'au moins 5 membres.

Une situation critique s'est ainsi présentée en mars 2023 lors de l'Assemblée Générale de Bagage'Rue. En raison d'un nombre insuffisant de personnes se présentant pour être membre du Conseil d'Administration, Bagage'Rue a été dans

l'obligation de repousser l'élection des membres et d'organiser une Assemblée Générale extraordinaire en mai. Entre ces deux Assemblées Générales, le Conseil d'Administration s'est fortement mobilisé pour communiquer à l'ensemble des adhérent·tes la situation dans laquelle se retrouvait Bagage'Rue : la nécessité que de nouvelles personnes rejoignent le Conseil d'Administration afin que l'association puisse continuer d'exister ! Ainsi, un groupe de travail s'est créé afin d'organiser deux temps pour exposer aux adhérent·es la situation de Bagage'Rue et expliquer les rôles et tâches du Conseil d'Administration afin que les personnes aient une vision plus claire et précise des missions incombant à ce dernier.

Suite à ces temps forts, six nouvelles personnes se sont présenté·es pour rejoindre le Conseil d'Administration à l'Assemblée extraordinaire de mai. Ce dernier est donc actuellement composé de dix membres : quatre déjà en mandat l'année précédente et six nouvelles personnes (dont un bagageur/bagagiste). Au vu de l'ensemble des missions qui incombe au Conseil d'Administration, il faudrait davantage de membres pour mieux répartir la charge de travail et pouvoir s'assurer d'avancer sur tous les sujets.

Afin d'éviter que la situation de 2023 ne se reproduise, le Conseil d'Administration et l'équipe salariée ont souligné l'importance d'être proactif·ves et de faire une veille tout au long de l'année afin d'identifier les adhérent·es pouvant être potentiellement intéressé·es pour rejoindre le Conseil d'Administration. Cela consiste entre autres à expliquer les missions du Conseil d'Administration à Bagage'Rue et à sensibiliser sur le rôle de ses membres (concept pouvant être flou pour certain·es adhérent·es) lors des formations bénévoles et des permanences.

6. Animer la démarche participative, un enjeu de taille

Tout l'enjeu décrit sur le renouvellement du Conseil d'Administration est intimement lié à la démarche participative de l'association. Comment impliquer toutes les parties prenantes dans le fonctionnement, la réflexion et les décisions au sujet de l'association ? Comment passer de bagageur à bagagiste, de bagagiste à membre du Conseil d'Administration, d'adhérent·e à membre d'un groupe de travail ou de réflexion ? En somme, comment faire pour que les adhérent·e puissent ou veulent s'impliquer et participer à toutes les dimensions de la structure ?

La démarche participative étant au cœur de Bagage'Rue, elle n'a cessé d'exister durant l'année 2023 malgré la situation particulière de l'association. En effet, de plus en plus de bagageur·euses sont devenu·es également bagagistes afin d'assurer les permanences (23 personnes). De plus, un bagageur/bagagiste a rejoint le Conseil d'Administration, ce qui n'était pas arrivé depuis deux ans.

Cette année, la participation s'est aussi traduite avec une formation à destination des bagagistes, consistant à pouvoir faire les inscriptions de nouvelles bagageur·euses. Sans cette formation, les bagagistes ne peuvent pas inscrire

de nouvelles personnes et doivent alors demander à une personne salariée ou formée de le faire. Une autre formation est à venir concernant l'accueil et la formation des nouveaux-elles bénévoles.

Par ailleurs, un groupe d'étudiant-es de Sup'Ecolidaire nous a rejoint en novembre dans le cadre d'un projet tutoré pour la mise en place d'une enquête de terrain pour recueillir la parole des parties prenantes. Iels ont donc participé tous les mercredi matin aux permanences, soit à l'espace café soit aux bagages, avant de réfléchir en groupe sur les modalités de recueil de la parole des membres de Bagage'Rue. Un questionnaire a ainsi été créé et soumis aux bagagistes, bagageur-euses, habitant-es et commerçant-es du quartier, et une boîte à idée a été mise en place. Les retours de cette enquête / étude de terrain nous seront restitués fin février 2024, avec une poursuite du projet jusqu'à l'été.

L'équipe salariée et le Conseil d'Administration souhaitent questionner et redéfinir les objectifs, enjeux et impacts de la participation des adhérent-es. Qui inclut-on ? Pourquoi ? Sous quelle forme ? L'année à venir sera l'occasion de réfléchir à de nouveaux formats pour faire participer les adhérent-es qui le souhaitent, par exemple pour participer à des moments de réflexions et d'échanges en collectif (vie associative, communication, base de données, etc.), mais aussi pour rejoindre le Conseil d'Administration, ou participer à l'organisation des événements. D'autres projets mobilisant tous-tes les membres de l'association sont en cours, comme la décoration de l'espace café ou la réalisation d'une fresque participative.

III. Les dates marquantes et quelques chiffres

L'année 2023 a été marquée par le difficile renouvellement du conseil d'administration comme de l'équipe salariée de Bagage'Rue, mais elle a aussi été ponctuée de temps forts de vie associative.

1. Anniversaire de Bagage'Rue

Bagage'Rue a fêté son cinquième anniversaire en juin 2023 !

Au vu du contexte particulier, le format de cet événement a été changé cette année : il s'agissait d'un goûter et des jeux un samedi après-midi à Bagage'Rue. Malgré une météo peu clémente, une vingtaine de bagageur-euses, des bagagistes, membres du Conseil d'Administration et la salariée se sont réunis pour célébrer ensemble ce temps fort de l'association.

L'année 2024 sera l'occasion de refaire un anniversaire sur une journée avec un repas confectionné par les bagageur-euses, bagagistes, membres du

Conseil d'Administration et salarié.es. Ou peut-être un autre format si de nouvelles idées et envies émergent d'ici là !



2. Week-end CA

Le nouveau conseil d'administration s'est réuni début octobre dans le Beaujolais pour un week-end de travail avec l'équipe salariée. Au programme : un bilan sur l'intégration des administrateur-ices dans le conseil d'administration, puis un bilan de l'expérimentation des nouveaux horaires de permanences, présenté par l'équipe salariée. Pour le dimanche, nous avons réfléchi collectivement à des sujets de communication, partenariat et vie associative autour des questionnements suivants :

- Qu'est-ce qu'on veut échanger dans l'association ?
- Qu'est-ce qu'on veut échanger à l'extérieur de l'association ?
- Comment rendre le bénévolat qualitatif ?
- Comment inclure les bagageur-euses / bagagistes dans la vie de l'association ?

Toutes les idées notées seront ensuite retravaillées dans les commissions correspondantes, en mobilisant les administrateur-ices, les salarié-es et, selon les sujets, les autres membres de l'association.

Ces deux jours de travail et de réflexion ont permis de relancer de nombreux sujets qui avaient été mis en attente, mais aussi et surtout de créer du lien entre les membres du conseil d'administration et avec l'équipe, de partager ses difficultés et d'affirmer ou de prendre sa place dans nos rôles respectifs. Cela a confirmé à nouveau l'importance de ces temps d'intégration et de réflexion collective, même

s'il faudrait idéalement que ce week-end arrive plus tôt après l'élection du conseil d'administration pour faciliter la « prise de poste » et l'intégration.



3. Semaine festive et fête de début d'année

Dans un contexte de fin d'année un peu particulière – intégration de deux nouvelles personnes salariées dans l'équipe, redémarrage de plusieurs chantiers / sujets de travail, maintien de l'activité de bagagerie... - nous avons décidé de fêter la fin d'année différemment. Nous avons donc organisé une « semaine festive » fin décembre et prévu d'organiser une fête de début d'année au premier trimestre 2024. Cela nous laissait plus de temps pour mobiliser les membres de l'association et organiser une fête digne de ce nom.

Nous avons travaillé avec plusieurs bagagistes et bagageur-euses à l'organisation de la semaine festive, qui a eu lieu sur toutes les permanences du 18 au 22 décembre 2023 dans l'espace café. Pour cela, nous avons prévu la distribution de sachets gourmands (chocolat, papillotes, petit gâteau et clémentines), du lait chaud et la mise à disposition de gâteaux pendant la permanence, en plus d'avoir décoré l'espace café et prévu de la musique et des jeux de société.



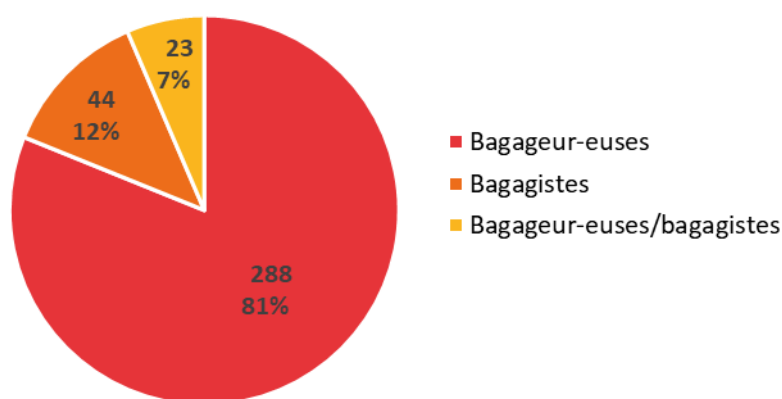
Le bilan de cette semaine festive est assez mitigé, plusieurs bagageur-euses et bagagistes nous ont fait part de leurs retours positifs, mais nous n'avons pas senti d'émulsion ou de mobilisation particulière autour de cette semaine (les bénévoles ne se sont pas tous-tes emparé-es de la musique ni des jeux, certains bagageur-euses n'étaient pas au courant de ce qui se passait, etc.), d'autant plus que nous nous sommes fait voler l'enceinte qui avait été prêtée par une des personnes salariées. Nous sommes néanmoins conscient-es que nous n'avons pas assez anticipé l'évènement, et donc pas eu le temps de communiquer assez dessus, notamment auprès des bagagistes qui étaient chargés d'animer ces temps. Nous ferons mieux pour la fête de début d'année !

4. L'année 2023 en chiffres

En 2023, Bagage'Rue compte 355 adhérent-es (contre 315 en 2022), soit 40 nouvelles personnes.

La répartition des adhérent-es en 2023 se compose de davantage de bagageur-euses (+ 50 personnes) et un peu moins de bagagistes (- 15 personnes). Cela est peut-être dû au changement des horaires de permanences, certaines personnes ne pouvant pas assurer les permanences sur les nouveaux créneaux. En revanche, on constate une hausse du nombre de bagageur-euses/bagagistes, qui passe de 17 personnes en 2022 à 23 en 2023. Autrement dit, on arrive de plus en plus à mobiliser des personnes utilisatrices du service de bagagerie dans les missions bénévoles de l'association. Cela vient conforter nos efforts pour faire vivre la démarche participative si importante pour notre structure.

Répartition des adhérent-es en 2023



En 2023, 306 permanences ont été assurées et 58 permanences ont dû être annulées (dont 22 pendant la fermeture estivale en août). C'est très positif, puisque par rapport à 2022 c'est seulement 2 permanences assurées en moins, alors même que nous avons moins de créneaux d'ouverture dans la semaine qu'en 2022. La situation exceptionnelle de l'équipe salariée cette année n'a donc pas trop pesé sur

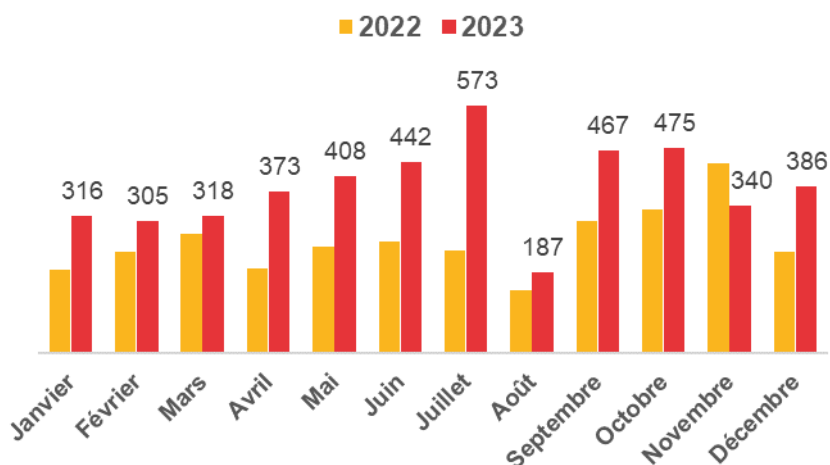
le service de bagagerie, et ce grâce à l'effort considérable réalisé par Solveig et le conseil d'administration, ainsi que la mobilisation de tous·tes les bagagistes en cette période compliquée.

D'ailleurs, en 2023, ce sont 2 896 heures de bénévolat qui ont été effectuées soit 1,6 ETP.

Ce sont près de 200 heures de plus que l'année dernière, et ce dû en grande partie à la mobilisation du Conseil d'Administration pour les questions de recrutement et les différents sujets sur lesquels il a été mobilisé. Sur toutes ces heures, 1 598 heures ont été consacrées par les bénévoles à la tenue des permanences, soit 0.9 ETP. C'est moins qu'en 2022 car depuis le changement de paradigme une personne salariée est présente sur chaque permanence, ce qui de fait réduit le nombre de bénévoles requis sur les créneaux d'ouverture.

Quant aux passages, nous comptons environ 4 590 passages sur l'année (soit 1 500 en plus par rapport à 2022). Cela permet de nous conforter sur nos nouveaux horaires d'ouverture, qui n'ont visiblement pas trop pénalisé les bagageur·euses. Nous comptons environ 88 passages en moyenne par semaine, 11 sur les permanences du soir et 13 sur celles du matin.

Fréquentation mensuelle (nombre de passages par mois)



Enfin, pour revenir aux données sur les bagageur·euses et donner un peu plus de précisions, voici les chiffres clés pour 2023 :

- Au 31 décembre, 114 casiers attribués et 367 bagages stockés
- 134 nouveaux·elles bagageur·euses ont adhéré
- 187 nouveaux bagages ont été stockés au cours de l'année
- 163 bagages ont été retirés au cours de l'année

Concernant les femmes, elles ne représentent que 14% des bagageur·euses (45 personnes). Parmi elles, très peu viennent régulièrement à Bagage'Rue. En

effet, les femmes ne représentent que 7% des bagageur-euses qui passent pendant les permanences (en moyenne sur toute l'année). Cela nous pose évidemment question, nous aimerions comprendre les raisons derrière cette sous-représentation des femmes dans notre public, qui représentent pourtant près de 40% des personnes à la rue. Certaines nous confient pendant les permanences qu'elles ne souhaitent pas « déranger » en venant trop souvent et ne passent donc qu'au changement de saison pour inverser leurs vêtements, ou limitent aux maximum leurs passages. Nous pouvons aussi supposer qu'en quête de sécurité certaines désertent les lieux majoritairement fréquentés par un public masculin. Pourtant, notre tentative en 2021 d'ouvrir une permanence non-mixte dédiée aux femmes a été un échec, avec une très faible fréquentation. C'est un sujet que nous aimerions en tout cas creuser en 2024-2025.

Conclusion

C'est donc une année de bouleversements qui prend fin, année qui malgré tout a été synonyme de renouveau : une nouvelle équipe, un nouveau Conseil d'Administration, de nouveaux·elles adhérent·es, de nouveaux processus, de nouvelles idées !

Que de bonnes bases pour envisager l'année à venir et travailler tous·tes ensembles, main dans la main, pour ce beau projet social et collectif : avancer sur la base de données informatisée, relancer les commissions vie associative et communication & partenariats, mener des réflexions sur la stratégie à mener pour les années à venir en termes de financement, de développement, de gestion de l'équipe salariée, entre autres...

Enfin, merci à vous, adhérent·es, membres de l'équipe salariée, membres du conseil d'administration, partenaires, donateur·rices, pour votre mobilisation et votre soutien !