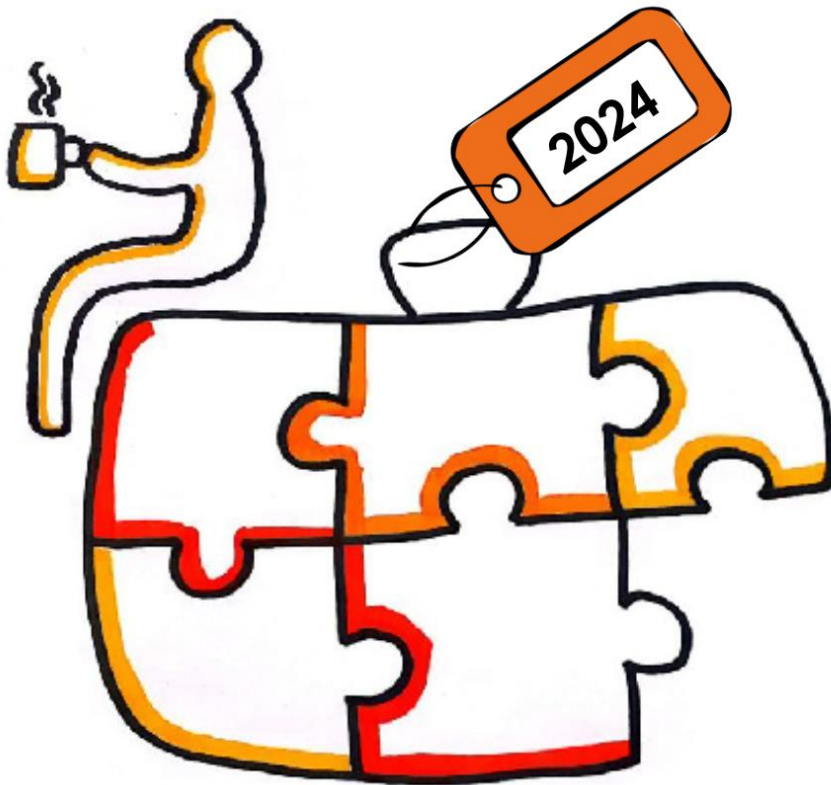




# Bilan d'une année chez Bagage'Rue



# Sommaire

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>- 2 -</b>
<b>1. BILAN DE L'ANNEE .....</b>	<b>- 3 -</b>
<b>1.1. UNE ANNEE DE REAJUSTEMENTS STRATEGIQUES ET ORGANISATIONNELS .....</b>	<b>- 3 -</b>
1.1.1. <i>Révision du projet associatif et stratégique .....</i>	<i>- 3 -</i>
1.1.2. <i>Les évolutions dans l'organisation interne .....</i>	<i>- 4 -</i>
<b>1.2. RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT DES BENEVOLES .....</b>	<b>- 4 -</b>
1.2.1. <i>Formation des bénévoles et parcours d'accompagnement .....</i>	<i>- 4 -</i>
1.2.2. <i>Valorisation du bénévolat .....</i>	<i>- 5 -</i>
<b>1.3. ADAPTATION DES ESPACES ET DES PERMANENCES .....</b>	<b>- 6 -</b>
1.3.1. <i>Les nouveaux aménagements dans la bagagerie .....</i>	<i>- 6 -</i>
1.3.2. <i>Nouvelle organisation des permanences.....</i>	<i>- 7 -</i>
<b>2. LES GRANDS CHANTIERS LANCES.....</b>	<b>- 8 -</b>
<b>2.1. DEVELOPPEMENT DE PARTENARIATS STRATEGIQUES .....</b>	<b>- 8 -</b>
2.1.1. <i>Nouveaux partenariats .....</i>	<i>- 8 -</i>
2.1.2. <i>Echanges et collaborations avec d'autres bagageries.....</i>	<i>- 9 -</i>
<b>2.2. MISE EN PLACE D'OUTILS DE GESTION PERFORMANTS .....</b>	<b>- 10 -</b>
2.2.1. <i>Harmonisation des pratiques et processus logistiques.....</i>	<i>- 10 -</i>
2.2.2. <i>Développement de la base de données.....</i>	<i>- 10 -</i>
2.2.3. <i>Révision du contrat d'utilisation, règlement intérieur et charte bagagiste .....</i>	<i>- 11 -</i>
<b>2.3. DEMARCHE PARTICIPATIVE ET INCLUSIVE .....</b>	<b>- 11 -</b>
2.3.1. <i>Redéfinition de la démarche participative.....</i>	<i>- 11 -</i>
2.3.2. <i>Renforcement de l'implication des bénévoles dans la gestion de l'association .....</i>	<i>- 12 -</i>
2.3.3. <i>Vers un fonctionnement plus inclusif.....</i>	<i>- 13 -</i>
2.3.4. <i>Les évènements phares de l'année .....</i>	<i>- 14 -</i>
<b>3. L'ANNEE 2024 EN CHIFFRES.....</b>	<b>- 16 -</b>
<b>3.1. ADHERENT ES.....</b>	<b>- 16 -</b>
<b>3.2. SOUS-REPRESENTATION DES FEMMES : UN ENJEU A APPROFONDIR.....</b>	<b>- 16 -</b>
<b>3.3. TEMPS DE BENEVOLAT ET ENGAGEMENT COLLECTIF .....</b>	<b>- 17 -</b>
<b>3.4. PASSAGES ET FREQUENTATION.....</b>	<b>- 17 -</b>
<b>3.5. CASIERS ET BAGAGES STOCKES .....</b>	<b>- 17 -</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>- 18 -</b>

# INTRODUCTION

L'année 2024 a été une année charnière pour Bagage'Rue, marquée par des ajustements stratégiques et organisationnels majeurs. Depuis sa création, l'association s'efforce d'apporter des solutions concrètes aux personnes en situation de précarité, en leur offrant un espace sûr pour stocker leurs effets personnels, mais aussi en favorisant la participation active de toutes et tous à la vie associative.

Dans cette dynamique, nous avons engagé en 2024 un important travail autour de notre projet associatif et de définition de notre plan stratégique pour les années à venir. Accompagnés par deux consultantes via le Dispositif Local d'Accompagnement (DLA) et la Prestation Conseil en Ressources Humaines (PCRH), nous avons pris le temps de clarifier notre vision et de poser les bases d'une organisation plus solide et pérenne. Ce travail a mobilisé l'ensemble du Conseil d'Administration ainsi que de nombreux bénévoles, illustrant l'engagement collectif qui fait la force de Bagage'Rue.

Par ailleurs, nous avons poursuivi nos efforts pour renforcer l'implication des bénévoles, en améliorant leur accompagnement et en mettant en place une politique de valorisation du bénévolat. La dynamique participative, au cœur de notre projet, s'est ainsi renforcée, notamment grâce à une meilleure reconnaissance des contributions volontaires et à une augmentation significative du nombre de bagageur·euses devenant bagagistes.

Enfin, 2024 a été également marquée par d'importants aménagements dans la bagagerie, visant à améliorer l'accueil et l'accessibilité de nos services. Qu'il s'agisse de la nouvelle fresque de la devanture, de la mise en place de nouvelles solutions de stockage pour les documents ou du coup de neuf à nos espaces d'accueil, chaque action a été guidée par la volonté de mieux répondre aux besoins des personnes que nous accueillons.

Ce rapport revient en détail sur ces évolutions et les chantiers structurants menés en 2024, illustrant les dynamiques de changement et d'amélioration continue qui animent Bagage'Rue.

# 1. BILAN DE L'ANNEE

## 1.1. Une année de réajustements stratégiques et organisationnels

### 1.1.1. Révision du projet associatif et stratégique

En 2024, notre association a bénéficié d'un accompagnement dans le cadre du Dispositif Local d'Accompagnement (DLA) afin de **retravailler collectivement notre projet associatif** et définir notre **plan stratégique** pour les années à venir. Ce travail, mené avec l'appui d'une consultante, nous a permis de clarifier notre vision à long terme, d'identifier les enjeux majeurs auxquels nous devons répondre et de construire un plan d'action détaillé.

L'ensemble du Conseil d'Administration s'est fortement mobilisé tout au long du processus, ce qui a nécessité un investissement conséquent en temps et en énergie. C'était notamment l'objet de notre **week-end annuel**, un temps fort pour apprendre à se connaître juste après l'Assemblée générale et commencer le mandat en **repartageant les bases fondatrices de l'association** : notre histoire (réalisation d'une fresque), les besoins à l'origine du projet et le constat 6 ans plus tard, les valeurs et la raison d'être de Bagage'Rue...



La fresque retraçant l'histoire de la Bagagerie

Cette démarche nous a aidé es à structurer nos actions et à poser les bases d'une organisation plus stable et pérenne. Grâce à cette réflexion approfondie, nous disposons désormais d'un **cadre stratégique clair** qui nous permettra **d'anticiper les évolutions** de notre activité et de **mieux répondre aux besoins** des personnes que nous accueillons.

## 1.1.2. Les évolutions dans l'organisation interne

L'année 2024 a été marquée par plusieurs évolutions dans notre organisation interne, tant au niveau de l'équipe salariée que de la gouvernance.

En juin, nous avons vu **partir Solveig**, notre chargée de mission et d'animation de la bagagerie depuis trois ans et demi, qui a énormément apporté et donné à Bagage'Rue. Son départ a été un moment fort pour l'équipe, mêlant tristesse de la voir partir et joie de la savoir en route vers de nouvelles aventures. En septembre, **Emma est passé·e en CDI à temps plein** et a repris le reste de ses missions, notamment l'animation de l'équipe de bénévoles.

Nous avons accueilli notre premier **binôme de volontaires en service civique** pour l'année 2024 en avril avec Maryem et Nargès, suivi d'un second en septembre avec Marin et Guillaume. Leur engagement a été précieux sur de nombreux aspects : participation à plusieurs permanences d'ouverture chaque semaine, appui aux missions de communication, aide à l'organisation d'événements tels que les portes ouvertes et la fête de fin d'année, ainsi que leur soutien à la gestion logistique de la bagagerie avec notamment la rotation et le déstockage des bagages. Leur implication active contribue grandement à faire vivre le projet au quotidien et à renforcer notre dynamique associative.

Nous avons également accueilli Colin, **volontaire en service civique à l'AFEV** pour quelques mois qui a notamment tenu des permanences hebdomadaires et apporté son soutien logistique (déstockages, rotation, petits aménagements dans la bagagerie...). Enfin, nous avons accueilli Gabriel en **stage de 3ème** en juin, qui a participé aux permanences et réalisé une interview pour la diffuser dans son collège au sujet de Bagage'Rue.

Côté gouvernance, **six nouvelles personnes ont rejoint le Conseil d'Administration** (CA) lors de l'AG en avril. L'équipe des administrateur·rices était alors composée de 13 membres, dont **six ayant été ou étant actuellement bagageur·euses**. Nous avons cependant vu partir en fin d'été Renaud et Marie-Anaïs.

En parallèle, nous avons mené un important **travail de réorganisation interne** avec l'appui d'une consultante en Ressources Humaines (RH), visant à sécuriser nos processus de gestion et à rééquilibrer la répartition des missions entre l'équipe salariée et les administrateur·rices. Cela s'est en partie traduit par une externalisation de la paie et le recours à un cabinet d'expertise-comptable, permettant de confier ces tâches à des professionnel·les et de dégager du temps pour le Conseil d'Administration afin qu'il puisse se concentrer sur la réflexion stratégique et le développement de l'association.

## 1.2. Renforcer l'accompagnement des bénévoles

### 1.2.1. Formation des bénévoles et parcours d'accompagnement

Nous avons lancé en début d'année un **questionnaire auprès de nos bénévoles** afin de recueillir leurs disponibilités régulières sur les créneaux d'ouverture, leurs besoins de formation et leur envie de rejoindre des groupes de travail ou commissions. Cela nous a permis de mettre à jour notre fichier de suivi bénévoles en y intégrant ces informations. Nous avons ainsi pu inviter de nouvelles personnes ayant indiqué être intéressées à rejoindre les réunions, former les bénévoles souhaitant monter en compétences, et mieux suivre les durées d'engagement de tous les bénévoles (ainsi que les motifs d'arrêt du bénévolat).

En ce qui concerne les formations à destination des bénévoles, nous avons commencé l'animation d'un **temps visant à rendre les bagagistes plus autonomes sur la gestion des bagages** : inscription de nouvelles personnes au service de bagagerie, ajout de bagages et attribution de casiers. En parallèle, nous avons lancé avec l'association Watizat une **formation sur l'utilisation et la compréhension de leur guide**. Nous avons aussi commencé à travailler sur la formation de gestion de conflits (à venir début 2025) : nous avons restitué au groupe de travail incident les éléments clés à transmettre que nous avons retenu de notre formation fin 2023, et débuté la recherche d'un.e comédien.ne pour animer des sessions de théâtre forum avec nos bénévoles pour faire de l'intelligence collective autour de la gestion des incidents.

Enfin, Emma a suivi en octobre une formation à l'Institut Transition pour approfondir ses compétences en accompagnement et mobilisation des bénévoles. Suite à cette formation, nous avons **amélioré nos processus de suivi des bénévoles**, par exemple en instaurant des points réguliers sur leur engagement, en ajustant leur parcours de formation, avec une première session plus courte suivie rapidement d'une seconde pour mieux les accompagner dans leur rôle à Bagage'Rue.

### **1.2.2. Valorisation du bénévolat**

En 2024, nous avons lancé une réflexion sur la valorisation du bénévolat au sein de Bagage'Rue, aboutissant à la formalisation d'une politique de comptabilisation des contributions volontaires en nature.

L'objectif de cette démarche est de **reconnaître et quantifier l'engagement des bénévoles**, dont l'implication est essentielle au fonctionnement de l'association. Cette valorisation permet non seulement de mieux rendre compte de l'ensemble des ressources mobilisées, mais aussi de renforcer la reconnaissance du travail accompli, de fidéliser les bénévoles et de faciliter le dialogue avec nos partenaires et financeurs.

Un cadre précis a été défini, distinguant les différentes formes de bénévolat valorisées (participation aux permanences, organisation d'événements, contribution à la logistique, implication dans les groupes de travail...) et le taux horaire qui leur est appliqué. Nous avons aussi défini une méthode de suivi rigoureuse pour en assurer la traçabilité. La mise en place de cette politique

marque une étape importante dans notre structuration et dans la **reconnaissance de l'investissement collectif qui fait vivre notre projet**. Elle sera pour la première fois inscrite dans notre rapport financier en 2024.

### 1.3. Adaptation des espaces et des permanences

#### 1.3.1. Les nouveaux aménagements dans la bagagerie

En 2024, plusieurs aménagements ont été réalisés pour améliorer les services proposés et la visibilité des informations au sein de la bagagerie.

Tout d'abord, nous avons **repensé les systèmes d'affichage**, aussi bien dans la bagagerie que dans l'espace café, afin de les rendre plus clairs et lisibles, en optimisant l'espace disponible.



Nous avons également installé une **boîte à idées** qui nous a notamment permis de sonder nos adhérent·es sur leurs besoins pour l'aménagement du vestiaire, leurs envies pour la fresque, etc. Nos **documents essentiels** (contrats d'utilisation, règlement intérieur, charte bénévole et affiches d'information) ont été **traduits** en anglais, espagnol et arabe pour toucher un maximum de personnes. Par ailleurs, nous avons tenu le rythme d'une **newsletter mensuelle** avec des communications adaptées selon les publics (bagageur·euses, bagagistes, partenaires et proches de l'association).

La **devanture de la bagagerie** a également été entièrement repensée lors d'ateliers participatifs en octobre, impliquant nos adhérent·es à toutes les étapes, de la conception à la réalisation. Cette nouvelle façade **renforce notre visibilité dans le quartier et facilite l'identification** du lieu par les nouveaux·elles bagageur·euses et bagagistes.



Par ailleurs, nous avons pu compter sur l'implication de quatre salarié·es de Sanofi, venu·es dans le cadre de journées de bénévolat en lien avec l'Entreprise des Possibles. Leur aide précieuse nous a permis de **donner un coup de neuf aux vestiaires et au couloir d'accueil** de la bagagerie, ainsi que de vider et préparer la pièce sous l'escalier pour l'aménagement futur d'un vestiaire destiné aux femmes et minorités de genre (début 2025).



En termes d'aménagements et de stockage, au début de l'été nous avons **aménagé un dernier espace** en rajoutant 2 nouvelles étagères pouvant stocker environ **45 nouveaux bagages**. En fin d'année, nous avons mis en place un **dispositif de stockage sécurisé pour les documents importants**. Des pochettes dédiées, stockées dans des nouvelles armoires fermées à clé, sont désormais proposées aux personnes en attente d'une place à Bagage'Rue ou n'ayant pas de casier. Cette initiative permet de limiter les risques de perte ou de vol de papiers essentiels et de **répondre, en partie, au manque de casiers** souvent utilisés pour ce type de besoins.

### 1.3.2. Nouvelle organisation des permanences

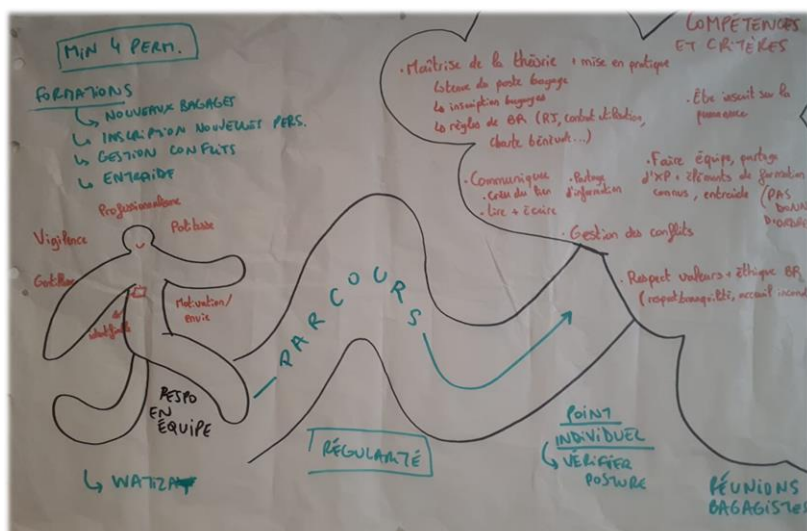
Après avoir pu définir notre plan d'action et nos axes prioritaires pour les années à venir, nous avons relancé le questionnement autour de la **responsabilité sur les permanences**, et la volonté **d'ouvrir plus de créneaux** d'ouverture. Pour cela, nous avons mis en place deux modes de consultation des personnes concernées.

La première étant de **demander aux bagageur ses quels étaient leurs besoins** d'ouverture de la bagagerie : quels jours, quels créneaux (matin, midi, soir) et sur quelle durée (1h, 2h, une demi-journée...). Un sondage a été fait dans l'espace café pendant plus d'un mois pour recueillir un maximum de voix.

A noter que nous avons déjà **consulté près de 80 bénévoles** depuis le début de l'année sur leurs disponibilités pour tenir des permanences : quels jours de la semaine et quels horaires (matin ou soir).

Dans un second temps, nous avons engagé avec les bénévoles une réflexion sur la responsabilité pendant les permanences, à savoir quels étaient les critères pour être responsable et le parcours de formation et d'accompagnement pour y parvenir.





Nous avons présenté tout cela au Conseil d'Administration début novembre qui a validé que **les bénévoles pouvaient désormais être en autonomie** (sans salarié·es ni administrateur·rice) **sur une permanence** à condition de suivre ce parcours. Nous avons donc décidé **d'ouvrir deux nouveaux créneaux de permanence dès le 1er janvier 2025** : le mercredi soir et le dimanche matin, qui étaient les créneaux les plus demandés.

## 2. LES GRANDS CHANTIERS LANCES

### 2.1. Développement de partenariats stratégiques

#### 2.1.1. Nouveaux partenariats

Nous avons **relancé la commission communication et partenariats** en début d'été, avec une première réunion qui visait à faire le bilan des partenariats passés et de nos **souhaits pour les partenariats à développer**. Nous avons ainsi pu établir une liste et en voici le bilan :

- **Vroomshower** : permettre aux personnes fréquentant la bagagerie de prendre une douche avec l'accès à leurs vêtements stockés à Bagage'Rue. Malheureusement l'association croule sous les demandes et ne peut pas encore repasser à Bagage'Rue pour le moment ;
- **Association Entourage** : faire connaître les actions et l'application d'Entourage au public qui fréquente Bagage'Rue. Nous les accueillons une fois par mois depuis septembre ;
- **Culture pour tous** : permettre au public qui fréquente Bagage'Rue d'obtenir des billets pour des événements culturels. Nous commencerons à les accueillir en janvier 2025 une fois par mois ;
- **Interface SDF – équipe mobile psychiatrie précarité** : nous étions déjà régulièrement en lien sur des situations auxquelles nous avons été confronté·es et pour lesquelles nous avons besoin d'aide. Nous leur avons

proposé de passer régulièrement sur nos permanences depuis fin novembre pour créer du lien et identifier les personnes qui pourraient avoir besoin de leur soutien ;

- **La Cloche** : nous allons bientôt apparaître dans le Carillon et travaillons avec leur équipe salariée pour proposer aux commerçant·es de Lyon de stocker les bagages des personnes sur liste d'attente pour sécuriser ces derniers le temps d'avoir une place à Bagage'Rue ;
- **Unisoap** : après un échange avec la structure, nous avons pu bénéficier d'un premier don de 500 savons recyclés à mettre à disposition des usager·ères de la bagagerie (qui a été un franc succès) ! A voir en 2025 comment poursuivre ce partenariat.
- **Caarud Ruptures** : un CAARUD est un centre qui accueille et accompagne les usager·ères de drogues en leur proposant des services de réduction des risques, d'accès aux soins et d'orientation sociale, sans exigence d'arrêt de consommation. L'équipe salariée est allée découvrir les locaux de l'association, qui nous fournit du matériel de réduction des risques mis à disposition à Bagage'Rue. Nous leur donnons les vêtements en bon état que nous récupérons dans les affaires déstockées ;
- **Halte Soins Santé du Foyer Notre Dame des Sans-Abris** : nos voisins nous ont régulièrement accueilli·es pour cuisiner pour nos différents événements tout au long de l'année.
- **Boîtes solidaires** : Lulu dans ma rue et Altavia Jetpulp nous ont contacté en fin d'année pour que nous distribuions aux personnes qui viennent à la bagagerie des boîtes cadeaux composées par les habitant·es du quartier de Croix-Rousse et des salarié·es de l'entreprise Altavia Jetpulp.
- **Watizat** : nous avons lancé de nouvelles activités en lien avec l'association Watizat qui partage nos locaux (portes ouvertes ensemble, organisation de la fête de fin d'année, formation de nos bénévoles à l'utilisation du guide...), en plus de proposer une mission de service civique commune à nos deux structures ;
- **Entreprise des possibles** : nous avons pu bénéficier à plusieurs reprises de leur soutien au cours de l'année : mise en relation avec un artisan pour la rénovation des sanitaires prévue en 2025, mise en lien avec d'autres structures, et publication de nos annonces de bénévolat sur leur plateforme. Grâce à eux, nous avons pu accueillir 4 bénévoles de l'entreprise Sanofi pour diverses missions sur la fin d'année, qui nous ont été d'une grande aide.

### 2.1.2. Echanges et collaborations avec d'autres bagageries

Dans le cadre de la rédaction du cahier des charges pour le développement d'une toute nouvelle base de données pour Bagage'Rue, nous nous sommes **mis en lien avec de nombreuses bagageries** dans d'autres villes en France pour échanger sur nos pratiques.

Les comparaisons établies à la suite de ce diagnostic nous ont aussi permis de **nourrir nos réflexions** concernant la responsabilité des bénévoles sur les permanences, les horaires d'ouverture, le temps de conservation des bagages, les documents cadres du service, les méthodes de suivi des passages et des bagages, le rattachement à une convention collective...

Nous avons également été contacté·es par d'autres interlocuteur·rices dans l'année pour **partager nos pratiques** dans le cadre d'études avant le lancement de nouveaux services de bagagerie sociale (mairie de Toulouse, mairie de Rennes, Emmaüs Solidarité pour Paris...).

## **2.2. Mise en place d'outils de gestion performants**

### **2.2.1. Harmonisation des pratiques et processus logistiques**

Au début de l'année 2024, nous avons **harmonisé nos pratiques logistiques** pour établir des **processus clairs** de gestion des affaires stockées dans la bagagerie.

Nous avons mensualisé certaines étapes, telles que la **rotation des bagages**, afin de réorganiser les espaces : les bagages lourds sont désormais placés dans les salles du bas, les sacs volumineux sur des étagères plus larges, et les plus petits sur des étagères plus étroites. Cette réorganisation vise à **faciliter le déplacement des bagages** par les bagagistes pendant les permanences et à **libérer de l'espace** pour de nouveaux bagages.

Le processus de **déstockage** a également été amélioré. Nous envoyons des rappels chaque début de mois aux personnes n'étant pas venues depuis 11 mois, pour les inciter à venir récupérer leurs affaires ou réadhérer à l'association pour garder leur place. Si aucune réponse n'est donnée d'ici la fin du mois, le casier et la place occupée par les bagages sont attribués à une personne sur liste d'attente. Les affaires sont alors mises dans un placard et nous effectuons un second rappel demandant aux personnes de venir dans les 15 jours pour les récupérer. Passé ce délai, les affaires sont déstockées.

En plus des différents aménagements de la bagagerie cités plus tôt, **ces processus participent à réduire la durée d'attente pour déposer de nouveaux bagages**. En moyenne, en 2024 il fallait attendre **25 jours pour obtenir une place** à Bagage'Rue. Ce sont **356 personnes qui ont demandé à déposer de nouveaux bagages** dans la bagagerie en 2024.

### **2.2.2. Développement de la base de données**

Nous avons lancé le travail d'une **base de données informatisée** faite sur mesure pour notre activité. Cela nous permettra de gagner du temps dans la

gestion quotidienne de la bagagerie et de sécuriser nos processus. L'interface est déjà utilisable côté équipe salariée, nous sommes en train de peaufiner les détails pour qu'elle soit la plus optimale possible. Mi-février, nous commencerons le travail avec les bénévoles pour avoir une interface plus simple pendant les permanences. Celle-ci devrait être opérationnelle d'ici le deuxième semestre 2025, nous aurons donc le temps d'ici là de mener une conduite du changement et former les bénévoles à son utilisation. L'utilisation de cette base de données permettra **d'abandonner l'utilisation de fiches papiers** pour assurer le suivi des affaires des bagageur·ses et **réduire le risque d'erreurs** induit par le besoin de noter les mêmes informations à plusieurs endroits.

### **2.2.3. Révision du contrat d'utilisation, règlement intérieur et charte bagagiste**

Nous avons veillé à **ajuster le contrat d'utilisation** du service de bagagerie, signé par tous les bagageur·ses, afin qu'il reflète au mieux la réalité de notre gestion logistique et soit en adéquation avec l'harmonisation des pratiques.

De même, nous avons constaté que certains comportements attendus étaient définis dans ce contrat d'utilisation, mais il ne concernait qu'une partie des personnes fréquentant la bagagerie et son espace café, excluant notamment les bagagistes et ceux qui ne sont pas membres de l'association. Nous avons donc choisi de formaliser de manière plus complète nos attentes concernant les comportements et l'utilisation des espaces à travers un **règlement intérieur**. Ce document, traduit en anglais, arabe et espagnol, est désormais affiché dans l'espace café ainsi que dans le couloir de la bagagerie.

Pour clarifier davantage le cadre de fonctionnement de Bagage'Rue, la commission vie associative a également élaboré une **charte d'engagement pour les bagagistes**, précisant les attentes liées à la participation aux permanences, au travail en équipe, à l'accueil des bagageur·ses et à la sécurité des affaires stockées. Elle est désormais signée par toutes les bagagistes dès leur arrivée dans l'association.

## **2.3. Démarche participative et inclusive**

### **2.3.1. Redéfinition de la démarche participative**

La **démarche participative** est un élément clé et fondateur de l'association Bagage'Rue. Tous les exemples de bagagerie rencontrés convergent vers l'importance de la participation active des bénéficiaires à ce service (parmi les avantages : fluidifier la gestion de la structure et responsabiliser les publics). Dès l'origine du projet, une démarche participative a donc été mise en œuvre,

associant toute personne motivée par la question de l'exclusion à titre individuel, citoyen, professionnel... quel que soit son statut, avec ou sans domicile. Des réunions ouvertes régulières ont permis de réfléchir à ce lieu de bagagerie sociale et solidaire sur le territoire lyonnais.

Mais depuis quelques temps, avec des changements au sein de l'équipe et du conseil d'administration, cette démarche participative avait été un peu **laissée de côté**. Nous avons pour objectif cette année, avec le soutien notamment du FDVA et de la fondation Saint Irénée, de **relancer les activités** liées à la démarche participative (groupes de travail, évènements, recueil de la parole de chacun.e, etc.) afin de **renforcer l'engagement** des bagageur·euses et des bagagistes.

Pour cela, nous avons travaillé à renforcer l'engagement des bagagistes dans leurs missions et leur **participation à la vie associative**, ainsi qu'à améliorer la communication et la transmission de l'information. Nous avons également œuvré à une **plus grande intégration de bagageur·euses dans la vie de l'association**.

Les résultats de nos efforts sont là, en témoignent la composition actuelle du conseil d'administration et le nombre de bagageur·euses devenu·es bagagistes ainsi que le taux de participation aux évènements.

En parallèle, nous avons profité de notre travail sur le projet associatif pour questionner ce qu'est la démarche participative pour Bagage'Rue :

*Nous la définissons comme étant tous les moyens permettant à tous·tes de prendre une place au sein de Bagage'Rue, d'accompagner et de valoriser les initiatives des adhérent·es au sein du collectif. Bagage'Rue aspire à être un lieu où chacun·e prend sa place comme iel le souhaite : de l'utilisation simple de la bagagerie, en passant par la participation à des groupes de travail, tenir des permanences, jusqu'à s'engager au Conseil d'Administration. Un lieu où se déposent les idées, où elles sont prises en considération, développées en collectif et valorisées.*

### **2.3.2. Renforcement de l'implication des bénévoles dans la gestion de l'association**

Dans la continuité du travail de réflexion qui a été mené sur le rôle de responsable pendant les permanences, nous avons lancé fin 2024 une première formation à destination de certain·es bagagistes très impliqués pour **devenir responsables sur les permanences**.

Nous avons aussi de **nombreux·es bagageur·es qui sont devenu·es bénévoles au cours de l'année** et qui ont pour beaucoup rejoint des groupes

de travail et des commissions (notamment celle de Vie Associative). A titre d'exemple, nous étions plus d'une vingtaine à la dernière réunion de la vie associative dont l'enjeu était de finaliser la préparation de la fête de fin d'année.

Nous concluons donc cette année sur de belles **perspectives**, avec par ailleurs une bagagiste et un bagageur qui ont tous les deux proposé récemment **d'animer des ateliers en lien avec leurs compétences** : la bagagiste propose d'animer un temps d'échange en anglais autour d'un café une fois par semaine pendant les permanences pour que les personnes puissent s'améliorer dans leur pratique orale (demande de plusieurs bagageur·ses). Le bagageur propose de son côté d'animer des cercles d'écoute. Enfin, le temps convivial d'août a été organisé en totalité par un de nos bénévoles qui a pris l'initiative, autour d'un pic-nic basket, très apprécié par les adhérent·es ayant participé !



Cela nous a conforté dans le fait de poursuivre nos efforts afin que les adhérent·es de l'association soient **d'avantage force de proposition et s'approprient le lieu et nos activités**.

### **2.3.3. Vers un fonctionnement plus inclusif**

Tout notre travail sur la démarche participative et les résultats concluants que nous avons eu nous ont fait réaliser que notre fonctionnement n'était **pas encore assez inclusif**. En effet, nos modes de fonctionnement et de participation ne sont pas toujours compatibles avec les nombreuses difficultés rencontrées par les personnes que nous accueillons (sans-abrisme, isolement, parcours migratoire, difficultés avec la langue...).

Notre objectif est que chacun·e, quelles que soient ses difficultés, puisse prendre part à la vie de l'association, y compris dans les instances de décision comme le Conseil d'Administration.

Cela implique une **réflexion** sur la manière dont nous **animons les réunions**, comment nous **communiquons les informations** et comment nous **facilitons la participation active** de toutes et tous. Nous avons ainsi engagé un travail sur l'accessibilité de nos échanges : adapter le rythme et la durée des rencontres, diversifier les supports de communication (visuels, traduits, simplifiés) et tester des formats plus interactifs pour encourager la prise de parole.

Pour accompagner ces évolutions, l'équipe salariée s'est **formée en animation de temps collectifs et facilitation graphique** avec Scicabulle, afin d'améliorer la dynamique collective et rendre les discussions plus accessibles.

#### 2.3.4. Les évènements phares de l'année

Les évènements de cette année ont aussi été les témoins de la mobilisation de tous·tes nos adhérent·es ! Revenons un peu plus en détail sur les moments phares de l'année.

Un groupe de jeunes en projet tutoré à Bagage'Rue a porté un projet de **portes ouvertes** dans l'ambition d'ouvrir la bagagerie au quartier. La première session de **mai** a été un franc succès, nous avons accueilli une **cinquantaine de personnes** comprenant pour la moitié des personnes externes à Bagage'Rue, puis des bagagistes et bagageur·ses. C'était l'occasion pour les personnes qui avaient envie de rejoindre l'équipe de bagagistes et aux partenaires de découvrir le lieu et ses missions, rencontrer les membres de l'association autour d'un goûter. C'était aussi un moment privilégié pour **faire visiter la totalité de la bagagerie aux bagageur·ses** qui n'ont d'habitude pas l'opportunité de voir comment sont rangées les affaires. Une deuxième session s'est tenue en **octobre** suite aux forums des associations, permettant aux personnes rencontrées à cette occasion de découvrir la bagagerie, puis pour certain·es de s'engager en tant que bagagistes. Plus de **60 personnes** se sont déplacées cette fois ci.

**L'anniversaire** a quant à lui réuni **40 personnes** dans les locaux pour profiter du soleil de juin et **célébrer les 6 ans** de Bagage'Rue autour d'un barbecue.



Un **atelier jardinage** s'est tenu en **septembre** en prévision des portes ouvertes d'octobre à l'initiative d'une bagagiste. Cette activité a réuni quelques personnes dont une personne nouvellement bagageuse dont l'horticulture est le métier.



La **semaine festive** avant la fête de fin d'année était composée de différents ateliers créatifs animés par les bagagistes et les services civiques pendant les permanences : macramé, guirlandes en origami, céramique, peinture. Une artiste est venue animer pendant 3 permanences un **atelier de décoration de l'espace café** au Posca qui a beaucoup été apprécié. Nous avons maintenant une belle fresque ayant été réalisée par les membres de Bagage'Rue et qui représente la pluralité des personnes que nous accueillons.



La semaine festive a été conclue à l'Amicale du Futur avec un **tournoi de dominos, une scène ouverte et un repas cuisiné** tout l'après-midi par des bagagistes. Une **soixantaine de personnes** membres de Bagage'Rue ou non sont venues passer ce moment festif avec nous.





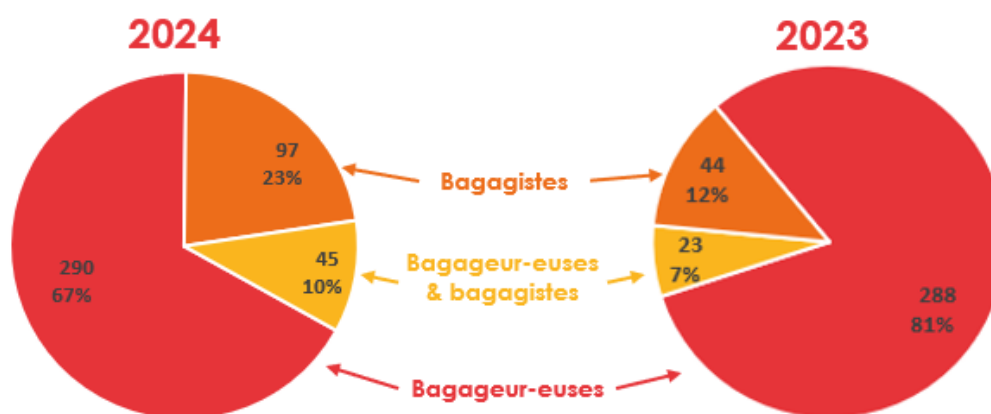
## 3. L'année 2024 en chiffres

### 3.1. Adhérent·es

En 2024, Bagage'Rue compte **432 adhérent·es**, soit **77 de plus** qu'en 2023. Cette hausse concerne d'avantage les **bagagistes** (+53) que les **bagageur·ses** (+24), avec en effet une forte demande pour le bénévolat. Nous avons ainsi organisé **26 premières formations**, permettant de **former 88 nouvelles personnes**.

Le nombre de personnes impliquées à la fois **comme bagageur·ses et bagagistes** continue de progresser : **45 personnes en 2024**, contre 23 en 2023 et seulement 10 en 2021. Cette évolution témoigne de nos efforts pour faire vivre la **démarche participative** au sein de l'association.

### Répartition des adhérent·es



### 3.2. Sous-représentation des femmes : un enjeu à approfondir

En 2024, les femmes représentent **17% des bagageur·ses** (**56 personnes**, soit **+11** par rapport à 2023). Cependant, elles ne constituent que **5% des passages** pendant les permanences.

Certaines nous expliquent qu'elles limitent volontairement leur venue, ne souhaitant pas "déranger" ou ne passant qu'aux changements de saison pour échanger leurs vêtements. Le lieu étant très majoritairement masculin, une faible fréquentation des femmes par souci de sécurité est à questionner.

En 2021, notre tentative d'ouvrir une permanence non-mixte dédiée aux femmes a rencontré une très faible fréquentation. Comme prévu fin 2023, nous commencerons à travailler sur cette problématique début 2025 afin de mieux comprendre les freins et trouver des solutions adaptées.

### 3.3. Temps de bénévolat et engagement collectif

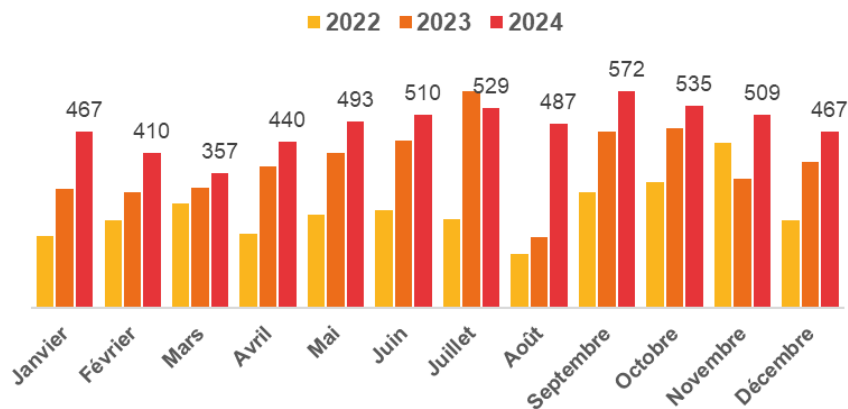
En 2024, l'équipe bénévole a réalisé un engagement exceptionnel, permettant d'assurer **334 permanences**, avec seulement **2 annulations** sur l'année. La motivation était telle que les créneaux disponibles étaient souvent insuffisants pour répondre à toutes les demandes de bénévolat.

Les bénévoles ont effectué **4 633 heures de bénévolat** en 2024, soit l'équivalent de **2,9 personnes à temps plein (ETP)**. Cela représente **1 230 heures de plus** qu'en 2023, principalement grâce à la mobilisation autour des **permanences** (2 824 heures, soit **1,8 ETP**) et à la participation aux **groupes de travail, commissions et événements** (1 809 heures, soit **presque 1 ETP**).

### 3.4. Passages et fréquentation

Nous avons enregistré **5 776 passages** en 2024, soit **1 186 de plus** qu'en 2023. Cela représente une **moyenne hebdomadaire de 110 passages** (88 en 2023), avec **17** en moyenne sur les permanences du **matin** et **13** sur celles du **soir**.

#### Fréquentation mensuelle (nombre de passages par mois)



Précision : il s'agit **uniquement** des passages des **personnes qui demandent l'accès à leurs affaires**, nous ne comptabilisons pas les passages à l'espace café.

### 3.5. Casiers et bagages stockés

- Au 31 décembre, **113 casiers attribués** et **459 bagages stockés** (367 en 2023)
- **146 nouveaux membres bagageurs** ont adhéré
- Au cours de l'année, 194 nouveaux bagages stockés et 93 bagages retirés, soit une **rotation de 39%** (contre 54% en 2023)

## CONCLUSION

L'année 2024 a été rythmée par de nombreux changements et avancées pour Bagage'Rue, confirmant notre capacité à nous adapter et à faire évoluer notre projet en fonction des besoins du terrain. L'actualisation de notre projet associatif, la consolidation de notre gouvernance et l'amélioration de l'accompagnement des bénévoles ont permis de poser des bases solides pour les années à venir.

Nous sommes particulièrement fier·ères de l'implication grandissante des adhérent·es dans la vie de l'association, que ce soit à travers les permanences, les groupes de travail ou le Conseil d'Administration. Cette dynamique traduit l'importance de la participation active et de la co-construction dans notre fonctionnement, valeurs qui continueront d'orienter nos actions futures.

Toutefois, des défis persistent. La saturation chronique de la bagagerie, la sous-représentation des femmes parmi les usager·es et la nécessité d'améliorer l'accessibilité de nos instances sont autant d'enjeux que nous souhaitons approfondir en 2025. Nous poursuivrons ainsi nos efforts pour proposer des solutions innovantes et inclusives, en renforçant nos partenariats et en adaptant nos pratiques aux réalités des personnes que nous accueillons.

Enfin, nous tenons à remercier chaleureusement toutes celles et ceux qui ont contribué à faire de 2024 une année si riche : bénévoles, salarié·es, partenaires et adhérent·es. C'est grâce à cet engagement collectif que Bagage'Rue continue d'évoluer et d'exister comme un espace solidaire et participatif. Nous abordons 2025 avec une énergie renouvelée et l'envie de continuer à construire ensemble un projet toujours plus inclusif et adapté aux besoins des personnes que nous accueillons.