

# COLLECTION DES RaPPORTS

OCTOBRE 1998



N° 197

## LE FONCTIONNEMENT DES VESTIAIRES DE LA CROIX-ROUGE

**Marie-Odile SIMON**

Département "Evaluation des Politiques Sociales"

**CRÉDOC**

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE



**LE FONCTIONNEMENT DES VESTIAIRES  
DE LA CROIX-ROUGE**

**Synthèse des principaux résultats de l'étude réalisée  
à la demande de la direction de l'action sociale  
de la Croix-Rouge Française**

Marie-Odile SIMON

Chargée d'études et de recherche

Adjointe au responsable du département

Evaluation des Politiques Sociales

Avec la participation de Christine OLM

Chargée d'études et de recherche

Octobre 1998

142, rue du Chevaleret  
7 5 0 1 3 - P A R I S

## TABLE DES MATIERES

<b>Introduction.....</b>	<b>3</b>
<b>PARTIE I : ENQUETE QUANTITATIVE</b>	
<b>Présentation de l'échantillon.....</b>	<b>6</b>
I- La méthodologie de l'enquête quantitative.....	6
II- Description des comités locaux interrogés.....	7
<b>Le fonctionnement des vestiaires.....</b>	<b>9</b>
I- Le cadre de fonctionnement .....	9
II- La collecte et la distribution des vêtements.....	16
III- L'opinion des responsables sur le fonctionnement des vestiaires.....	18
<b>Typologie des vestiaires.....</b>	<b>20</b>
I- Une analyse multidimensionnelle.....	20
II- Cinq modèles de fonctionnement.....	24
III- L'opinion des responsables selon les modèles de fonctionnement .....	28
<b>PARTIE II : LES MONOGRAPHIES</b>	
Modèle traditionnel : vestiaire A .....	35
Modèle du libre-choix : vestiaire B .....	41
Modèle du libre-choix organisé : vestiaire C .....	48
Modèle de la vesti-boutique : vestiaire D .....	54
Modèle de la vesti-boutique : vestiaire E.....	61
<b>Conclusion.....</b>	<b>67</b>

## Introduction

La Croix-Rouge Française est composée de 1200 comités locaux environ, répartis dans toute la France. Ces comités, animés de bénévoles et quelquefois de professionnels, développent des actions sanitaires et sociales.

Le mode de fonctionnement fédéral de la Croix-Rouge laisse une large initiative aux comités locaux dans la mise en place et la gestion de leurs actions, et notamment des vestiaires. Il existe donc des modes de fonctionnement très différents d'un comité à l'autre : les vestiaires vont de simples lieux d'accueil où sont distribués des colis de vêtements en même temps que des colis alimentaires, à de véritables boutiques où les vêtements sont présentés sur des portiques et où les personnes qui viennent solliciter une aide choisissent les vêtements qu'elles souhaitent emporter.

Ces différentes pratiques reflètent vraisemblablement des conceptions différentes de l'action sociale. Plusieurs travaux du CRÉDOC sur les pratiques des professionnels de l'intervention sociale<sup>1</sup> montrent en effet que ce secteur subit des tensions très fortes entre deux tendances : certains privilégient une conception assez interventionniste et assistancielle de l'action sociale, alors que d'autres mettent l'accent sur l'aide à l'autonomie et le développement social. Il est clair que les manières dont les comités locaux gèrent leur vestiaire, mais aussi l'ensemble de leurs activités, s'insèrent dans ces différents courants.

La délégation Nationale à la Solidarité de la Croix-Rouge Française possède peu d'informations précises sur le fonctionnement de ses vestiaires. Elle a donc demandé au CRÉDOC de réaliser une étude approfondie sur ce thème, afin de mieux connaître les pratiques des comités locaux et pouvoir ensuite mettre en place une charte, à laquelle les comités locaux pourraient adhérer, visant à harmoniser la gestion des vestiaires.

---

<sup>1</sup> *Observer les métiers et les qualifications des métiers du social*, Programme de recherche piloté par la Mission Interministerielle de Recherche et d'Expérimentation du Ministère des Affaires Sociales, 1996-1997  
*La prévention spécialisée aujourd'hui : situations professionnelles et compétences*, étude commanditée et financée par PROMOFAP, 1996

Cette synthèse reprend les principaux résultats des deux phases de l'étude.

- une enquête téléphonique a été réalisée auprès de 232 vestiaires répartis sur l'ensemble du territoire français. Au total, 522 comités locaux ont été sélectionnés pour participer à l'enquête, à partir de la liste complète des comités locaux recensés par la Croix-Rouge. Parmi eux, 144 n'avaient pas de vestiaire, soit 28%. Les refus ont été très rares : seulement 8 responsables contactés ont refusé de participer à l'enquête, essentiellement par manque de temps. Les 138 derniers n'ont pas été contactés (si les quotas étaient déjà atteints sur le département) ou n'ont pu être joints.
- Dans un deuxième temps, cinq comités locaux ont fait l'objet d'une investigation approfondie. Ces comités locaux ont été choisis en collaboration avec la délégation nationale à la solidarité à partir de la typologie issue de l'enquête quantitative, de manière à diversifier le plus possible les situations observées. Dans chacun des comités retenus, le CRÉDOC a pu rencontrer les responsables du comité, mais aussi les personnes qui animent le vestiaire, et a pu observer leur mode de fonctionnement. Outre une connaissance encore plus détaillée du fonctionnement des vestiaires, cette deuxième phase de l'enquête a permis d'étudier les motivations des bénévoles impliqués, et l'historique des vestiaires étudiés.

Outre une meilleure connaissance de la diversité des pratiques et des conceptions des vestiaires dans les comités locaux, cette étude a permis d'identifier les freins à l'adaptation à un modèle de référence de l'ensemble des vestiaires.

**PARTIE I :**  
**ENQUETE QUANTITATIVE**

## Présentation de l'échantillon

### I- La méthodologie de l'enquête quantitative

Pour chaque comité local sélectionné dans l'échantillon, le président du comité, ainsi qu'un des responsables du vestiaire ont été contactés par téléphone pour un entretien d'environ trente minutes. Le questionnaire<sup>2</sup> suivait une logique descendante, en commençant par donner les principales caractéristiques du comité local (nombre et profil des personnes salariées et bénévoles,...), les activités principales et annexes qu'il développe, en particulier dans le champ de l'action sociale, puis en décrivant en détail le fonctionnement du vestiaire (organisation, recueil de vêtements, distribution,...), les populations accueillies (nombre de vêtements distribués, principales caractéristiques de ces populations,...), la situation économique (chiffre d'affaires, bénéfice, le prix moyen par pièce), et enfin les partenariats interassociatifs.

La répartition de l'échantillon selon la taille de la commune d'appartenance du comité locale respecte la répartition de l'ensemble des comités locaux de la Croix-Rouge. Par ailleurs, l'objectif était de représenter tous les départements dans l'échantillon, avec une moyenne de 2 à 3 vestiaires dans chaque département.

Tableau n°1

#### Répartition de l'ensemble des comités locaux par taille de commune

Taille d'agglomération	Ensemble des comités		Echantillon	
	effectif	- % -	effectif	- % -
UU de + 200 000 hab.	258	22 %	42	18 %
UU de 100 à 200 000 hab.	45	4 %	11	5 %
UU de 20 à 100 000 hab.	183	15 %	42	18 %
UU de - de 20 000 hab.	528	44 %	107	46 %
communes rurales	172	15 %	30	13 %
<b>total</b>	<b>1 186</b>	<b>100 %</b>	<b>232</b>	<b>100 %</b>

Source : enquête CRÉDOC / Croix-Rouge, janvier 1998

<sup>2</sup> Le questionnaire président et responsable figure en annexe de ce document

## II- Description des comités locaux interrogés

Pour 19 des 232 vestiaires interrogés, il n'a pas été possible d'interroger le président du comité. Seul le responsable du vestiaire a été interviewé. Ces comités locaux, qui sont répartis dans 18 départements différents et dans toutes sortes de taille d'unité urbaine, ne sont pas pris en compte dans ce paragraphe.

### Des comités locaux qui fonctionnent essentiellement avec des bénévoles

Plus de la moitié des comités locaux interrogés fonctionnent sans personnel salarié. Le tiers emploie moins de 5 personnes. Les structures de taille plus importantes sont rares. Précisons tout de même que 9 comités locaux interrogés ont plus de 50 salariés.

La présence de salariés est rare dans les comités locaux qui sont situés dans des unités urbaines de moins de 20 000 habitants (moins du tiers ont alors affirmé employer au moins un salarié).

Le nombre moyen de bénévoles ou de volontaires par comité est beaucoup plus important : la majorité annonce entre 10 et 50 intervenants bénévoles dans le comité. Mais cela représente rarement plus de 10 personnes en équivalent temps plein (on peut noter que le quart des présidents n'a pas su donner le nombre d'ETP pour les bénévoles).

Sur l'ensemble des comités locaux, la Croix-Rouge Française estime d'ailleurs à 60 000 le nombre de bénévoles et à 15 000 le nombre de salariés.

### Les comités locaux qui gèrent un vestiaire ont aussi une activité d'aide alimentaire

Tous les comités locaux interrogés ont d'autres activités de solidarité que le vestiaire. L'activité de loin la plus répandue est l'aide alimentaire (87% l'ont citée). Parmi les autres activités proposées, l'aide au logement et l'accueil de jour sont chacun cités par environ 28% des président interrogés. On trouve ensuite la lutte contre l'illettrisme (17%), le samu social (15%) ou encore les soins médicaux (11%).

Beaucoup d'autres activités de solidarité ont aussi été citées en plus de celles envisagées dans le questionnaire, en particulier l'aide financière pour le paiement des factures (eau, électricité, cantine scolaire), l'aide aux personnes âgées, le soutien scolaire, la gestion de bibliothèques, la lutte contre la toxicomanie et le SIDA, l'aide aux prisonniers, l'organisation d'arbres de Noël ou de séjours de vacances pour les enfants défavorisés ....

Tableau n°2  
**Nombre d'activités de solidarité du comité, en plus du vestiaire**

	- % -
Une seule autre activité	25 %
deux autres activités	30 %
trois autres activités	23 %
Au moins quatre autres activités	22 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>

Source : enquête CRÉDOC / Croix-Rouge, janvier 1998

Le nombre d'activités de solidarité différentes est en moyenne plus élevé pour les comités qui appartiennent à des tailles d'unité urbaine de plus de 100 000 habitants.

# Le fonctionnement des vestiaires

## I- Le cadre du fonctionnement

L'objectif principal de l'enquête était d'obtenir une description précise du fonctionnement et de l'organisation des vestiaires interrogés. Avant de détailler la collecte et la distribution des vêtements, on s'intéresse en premier lieu au cadre de fonctionnement.

### Les moyens humains

De façon encore plus systématique que les comités locaux, les vestiaires sont pris en charge par des bénévoles : seuls 27 des vestiaires interrogés, soit 12%, emploient au moins un salarié. Quatre vestiaires fonctionnent avec cinq salariés ou plus, mais cela reste une exception. Ces salariés sont le plus souvent en contrat aidé de type Contrat Emploi-Solidarité (quatre salariés sur cinq sont dans ce cas). Ils ne travaillent pas toujours exclusivement pour le vestiaire et peuvent aussi travailler à d'autres activités de solidarité.

Les trois quarts des vestiaires fonctionnent avec entre deux et huit bénévoles. Les dix plus gros vestiaires interrogés ont plus de 20 bénévoles qui se relaient pour s'occuper du vestiaire. Il faut tout de même préciser que l'investissement en temps de chaque bénévole peut être très variable : une majorité des vestiaires fonctionnent avec des bénévoles qui y consacrent moins de cinq heures par semaine (comme les salariés, ils peuvent par ailleurs consacrer du temps supplémentaire à d'autres activités). Mais 39 vestiaires (17%) sont tenus par des bénévoles qui y passent plus de 10 heures par semaine.

Au total, le nombre de personnes, salariées ou bénévoles, qui s'occupent des vestiaires, varie en majorité entre 4 et 9.

Tableau n°3  
Nombre de personnes, salariées ou bénévoles, s'occupant du vestiaire

	effectif	- % -
au plus 3 personnes	57	25 %
de 4 à 9 personnes	124	53 %
10 personnes ou plus	51	22 %
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>100 %</b>

Source : enquête CRÉDOC / Croix-Rouge, janvier 1998

Il n'y a pas de corrélation évidente entre la taille du vestiaire, appréhendée par le nombre de personnes qui s'en occupent, et la taille de la commune dans laquelle il est implanté. En particulier, les salariés sont employés aussi bien par des comités locaux ruraux qu'urbains. Cependant, dans les communautés urbaines d'au moins 100 000 habitants, le nombre d'intervenants est plus rarement inférieur à quatre (15% contre 27%) que dans les communes plus petites.

#### Les locaux

Le nombre de pièces dont dispose le vestiaire est variable, et la surface au sol correspondante également. Les vestiaires interrogés se répartissent en gros en trois tiers : ceux qui disposent d'une seule pièce, ceux qui en ont deux, et ceux qui en ont au moins trois.

Tableau n°4  
Les locaux

Nombre de pièces	Effectif	- % -
1	89	38 %
2	74	32 %
3	34	15 %
4 ou plus	34	15 %
<b>Total</b>	<b>231</b>	<b>100 %</b>

Surface	Effectif	- % -
- 30 m <sup>2</sup>	60	26 %
30 à 49 m <sup>2</sup>	66	28 %
50 à 79 m <sup>2</sup>	54	23 %
80 m <sup>2</sup> ou plus	52	22 %
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>100 %</b>

Source : enquête CRÉDOC / Croix-Rouge, janvier 1998

C'est plutôt dans les communes de taille intermédiaire (unité urbaine de 20 000 à 200 000 habitants) que le nombre de pièces à disposition des vestiaires est le plus élevé : seulement 25% n'ont qu'une pièce à leur disposition, 28% en ont quatre ou plus. A l'inverse, c'est dans les communes rurales que la place qui leur est réservée est la plus restreinte : plus de la moitié des 30 vestiaires concernés n'ont qu'une seule pièce.

Lorsque l'on raisonne plutôt en terme de surface, les vestiaires des communes de 20 000 à 200 000 habitants demeurent ceux qui bénéficient de plus d'espace, mais les vestiaires de communes rurales rejoignent ceux des très grandes agglomérations, les premiers bénéficiant de moins de pièces que les seconds, mais avec des surfaces plus importantes.

La majorité des vestiaires (58%) ne possèdent pas d'enseigne visible de l'extérieur. La proportion est encore plus importante dans les vestiaires des grands villes (plus de 100 000 habitants) : ce sont alors les trois quarts des vestiaires qui n'ont pas d'enseigne.

L'accueil du public est uniquement réservé au vestiaire dans la majorité des cas (59%), et quand il est commun avec d'autres activités, c'est en général avec l'aide alimentaire qu'il est couplé (74%), et plus rarement l'attribution d'aide financière, l'accueil de jour, ou encore le secourisme.

### Les horaires d'ouverture

La majorité des vestiaires (57%) sont ouverts toute l'année. Quant aux autres, ils sont en général ouverts au moins 10 mois dans l'année (fermeture un ou deux mois d'été). Seuls 7 vestiaires sont ouverts moins souvent. On peut noter cependant que dans les agglomérations

de plus de 200 000 habitants, la majorité des vestiaires sont fermés au moins un mois. Ce sont dans les petites villes que les vestiaires fonctionnent sans interruption.

Parmi les vestiaires ouverts toute l'année, la plupart ont les mêmes horaires d'ouverture en hiver et en été. Pour les 16% qui ont un fonctionnement différent, la fréquence d'ouverture se restreint en général en été.

L'essentiel des vestiaires (83%) sont ouverts au moins une fois par semaine. 9% des vestiaires ouvrent une fois tous les quinze jours, 7% seulement une fois par mois. 2 vestiaires ouvrent même moins fréquemment. C'est dans les communes rurales que les permanences sont les plus espacées.

En cas d'accueil commun avec d'autres activités, la fréquence d'ouverture est un peu supérieure (87% ouvrent alors au moins une fois par semaine, contre 80% pour ceux qui ont un accueil unique).

### Le public accueilli

#### *La majorité des vestiaires accueillent tout le monde*

Les deux tiers des vestiaires accueillent tout le monde, sans imposer de conditions particulières à respecter. Quant aux autres, la demande principale est d'être référencé par un travailleur social (87%), mais aussi de respecter un barème financier (34%) ou encore d'être allocataire du RMI (23%).

Des vestiaires évoquent d'autres critères de sélection que ceux qui avaient été envisagés dans le questionnaire : présenter une pièce d'identité, un livret de famille, une carte de sécurité sociale (9%), être connu par le comité (8%), appartenir à une zone géographique particulière (5%) ou encore téléphoner avant, prévenir que l'on souhaite accéder au vestiaire (3%).

La proportion de vestiaires qui imposent des conditions est plus élevée dans les grandes agglomérations (100 000 habitants et plus). C'est alors une majorité de vestiaires qui fonctionnent ainsi. A l'inverse, dans les communes rurales et unités urbaines de moins de 20 000 habitants, seulement 25% des vestiaires procèdent ainsi.

*Les utilisateurs des vestiaires bénéficient en général aussi d'autres activités du comité*

Dans une majorité de vestiaires (58%), les responsables considèrent qu'au moins une partie des personnes qu'ils accueillent utilisent d'autres activités de la structure. C'est alors essentiellement l'aide alimentaire qu'elles utilisent, et dans une moindre mesure, lorsque l'activité existe dans le comité, l'aide au logement, l'accueil de jour ou encore les soins médicaux.

*Ils s'adressent aussi à d'autres vestiaires*

Plus de la moitié (59%) des responsables interrogés pensent qu'au moins une partie des personnes qui s'adressent à leur structure vont aussi chercher des vêtements dans d'autres vestiaires. 21% pensent que les utilisateurs de leur vestiaire ne viennent qu'à la Croix-Rouge. 20% ne se prononcent pas.

Lorsque les personnes interrogées pensent que les individus qu'elles reçoivent s'adressent aussi ailleurs, elles expliquent cette attitude soit par l'opportunité (volonté d'obtenir le maximum de vêtements gratuits ou à bas prix), soit par la recherche de la diversité (le choix des vêtements emportés).

*Ils reviennent plusieurs fois*

La plupart des personnes qui s'adressent aux vestiaires de la Croix-Rouge reviennent plusieurs fois. 82% des responsables interrogés le constatent. 16% pensent qu'une partie seulement revient. Enfin, 3% des vestiaires (8 structures interrogées) sont plutôt d'avis qu'en général les personnes ne viennent qu'une fois.

Quand ils viennent plusieurs fois, les usagers entretiennent dans une majorité de structures (58%) une relation privilégiée avec un membre du vestiaire.

*Ils sont en contact avec des travailleurs sociaux*

Enfin, la plupart des vestiaires (82%) reçoivent des personnes dont ils pensent pouvoir affirmer qu'elles sont en contact avec des travailleurs sociaux. Ce sont d'ailleurs les travailleurs sociaux qui sont la principale source d'information pour faire connaître les vestiaires aux personnes qui en ont besoin (78%), derrière cependant les personnes qui viennent déjà s'adresser au vestiaire (83%). Autre source d'information souvent citée : les campagnes publicitaires ou les affiches (44%).

### Les vêtements distribués

La plupart des vestiaires interrogés (87%) distribuent toutes sortes de vêtements (homme, femme, enfant et bébé). Quant aux autres, leur particularité est le plus souvent qu'ils ne distribuent pas de vêtements de bébés (9%). Les quelques vestiaires restants n'ont pas de vêtements d'hommes, ou de femmes, ou d'enfants.

La plupart des vestiaires interrogés n'ont pas su dire quelle quantité de vêtements avait été distribuée au cours de l'année 1996, dernière année révolue au moment de l'enquête (seulement 59 responsables de vestiaires ont su répondre à cette question, soit le quart des personnes interrogées). Pour ceux qui ont répondu, les quantités distribuées ont été exprimées selon les vestiaires en nombre de pièces, en kg ou en tonnes. Pour ceux qui ont parlé en kg ou en tonnes, la moyenne est de 12 tonnes. Mais les situations sont très variées, les chiffres annoncés varient de 100 kg à 120 tonnes, et la moyenne est élevée du fait de quelques très gros vestiaires : la moitié des vestiaires concernés annoncent moins de 5 tonnes de vêtements. Pour ceux qui ont parlé en pièces, la moyenne est de 11 000 pièces, le minimum étant de 300, le maximum de 65 000. Là encore, quelques gros vestiaires augmentent beaucoup la moyenne. La moitié des 20 vestiaires concernés se situe à moins de 2 000 pièces.

90% des vestiaires interrogés distribuent autre chose que des vêtements : des chaussures (53% des vestiaires qui ont déclaré distribuer autre chose que des vêtements), des jouets (38%), des couvertures (36%), du mobilier (34%), du matériel de puériculture (30%), de la vaisselle (24%), des livres, des disques (8%), ... Cependant, rares sont les vestiaires qui distribuent beaucoup d'autres sortes d'objets : seulement 27% distribuent au moins quatre autres sortes d'articles en plus des vêtements.

### Le partenariat

Les liens avec les autres vestiaires et les autres associations sont relativement faibles :

- Seulement 10 vestiaires parmi les 232 interrogés sont communs avec d'autres associations.
- 70% des personnes interrogées ont affirmé connaître d'autres vestiaires, en dehors de ceux de la Croix-Rouge, qui fonctionnent sur la commune ou le canton. Parmi ces personnes, seulement la moitié entretiennent des contacts avec ces autres vestiaires.
- 18% des vestiaires font des échanges de vêtements avec d'autres vestiaires.

### La situation économique

Malgré la méthodologie de l'enquête, qui prévenait à l'avance les personnes interrogées (le président comme le responsable) de l'existence de questions sur la situation économique des vestiaires, près de la moitié des vestiaires n'ont pas été en mesure de donner de chiffre.

Le chiffre d'affaires d'un vestiaire est fonction des rentrées d'argent existantes : participation financière des utilisateurs, vente au poids à des sociétés privées, organisation de braderies, ou encore subventions. Ainsi, 18 vestiaires interrogés n'ont déclaré aucune rentrée d'argent. Pour les autres, les chiffres d'affaires sont variables.

Tableau n°5

#### **Chiffre d'affaires (pour les vestiaires ayant répondu)**

	<b>effectifs</b>	<b>- % -</b>
<b>nul ou inférieur à 3 000 F</b>	44	35%
<b>de 3 000 à 10 000 F</b>	30	24 %
<b>de 10 000 à 30 000 F</b>	30	24 %
<b>plus de 30 000 F</b>	21	17 %

Source : enquête CRÉDOC / Croix-Rouge, janvier 1998

Ces chiffres d'affaires sont restés stables (45%), voire ont plutôt augmenté (46%) au cours des cinq dernières années.

## II- La collecte et distribution des vêtements

### La collecte

Les vestiaires obtiennent les vêtements qu'ils distribuent par les dons apportés au vestiaire ou au comité. Ce mode de collecte est le seul pour les deux tiers des vestiaires interrogés. Pour le tiers restant, c'est ensuite l'organisation de collectes au domicile de particuliers qui est la méthode la plus utilisée, puis le dépôt dans des bennes ou des containers. Les vestiaires interrogés ont très peu recours à des collectes auprès de magasins.

Tableau n°6  
**Le mode d'obtention des vêtements distribués**

	<b>Effectif</b>	<b>- % -</b>
dépôt de vêtements au vestiaire ou au comité	229	99 %
collecte au domicile de particuliers	38	16 %
dépôt dans des bennes ou des containers	13	6 %
collecte auprès de magasins	7	3 %
<b>Total</b>	232	124 %

Le total est supérieur à 100 %, les responsables ayant pu donner plusieurs réponses

Source : enquête CRÉDOC / Croix-Rouge, janvier 1998

Ces collectes ne suffisent pas toujours, puisque 41% des vestiaires ne reçoivent pas tous les articles dont ils ont besoin à partir des dons. Il leur manque alors principalement des sous-vêtements (21%), des vêtements d'enfants (20%), des vêtements de bébés (16%) ou encore des chaussures (12%).

Environ le tiers de ceux qui affirment qu'il leur manque des articles les achète au moins de temps en temps. Quant aux autres, ils ne sont pas en mesure de répondre à toutes les demandes qu'ils reçoivent.

### Le tri et la remise en état

Seuls quatre vestiaires ne trient pas les vêtements qu'ils reçoivent. La moitié revend au poids à des organismes spécialisés une partie des vêtements, en général aux alentours d'un franc au kilo.

Une majorité de vestiaires (56%) distribuent les vêtements en l'état : 17% des vestiaires lavent les vêtements et les remettent en état si nécessaire, 18% les lavent ou les nettoient, sans remise en état, 9% les remettent en état sans nettoyage. Lorsque le travail de remise en état est fait, il est le plus souvent accompli par des bénévoles (90%), ou encore par des personnes en réinsertion (13%).

13 vestiaires organisent par ailleurs des réunions pour apprendre à coudre.

Le niveau d'équipement est en général faible : les deux tiers des vestiaires n'ont ni machine à coudre, ni fer à repasser, ni machine à laver. Des trois, ce sont les fers à repasser et les machines à coudre qui sont les plus répandues (24% et 23% de taux d'équipement). Cependant, la moitié des vestiaires qui remettent en état des vêtements n'ont pas de machine à coudre. Par ailleurs, 23 vestiaires sont équipés de machines à coudre alors qu'ils ne remettent pas de vêtements en état. Les machines à laver sont rares (10%). Elles sont essentiellement en possession de vestiaires qui lavent une partie des vêtements, mais les trois quarts des vestiaires qui nettoient des vêtements n'ont pas de machine à laver.

### La distribution

Le fonctionnement majoritaire est fondé sur le libre-choix. Dans 79% des vestiaires, les personnes qui viennent peuvent choisir les vêtements qu'elles emportent. Restent 48 vestiaires qui ne laissent pas leurs utilisateurs choisir.

Parmi les vestiaires où l'on peut choisir, 91% exposent les vêtements sur des portants. 42% ont un miroir en pied. Mais la grande majorité (72%) n'a pas de cabine d'essayage.

Seulement le tiers des vestiaires (37%) demande une participation financière aux personnes qui s'adressent à eux. Il s'agit alors soit d'un montant à la pièce (28%), soit au poids (9%). Dans tous les cas, les personnes les plus démunies peuvent tout de même bénéficier de vêtements moins chers ou gratuits.

La moitié des vestiaires limite le nombre de vêtements distribués par personne. Ce sont en général des vestiaires qui ont affirmé manquer de certains vêtements.

Le tiers organise des ventes exceptionnelles de vêtements, des braderies. Les vêtements qui y sont vendus sont soit les vêtements en très bon état ou les plus beaux (16), soit les vêtements en stock (3), pour les braderies organisées en fin de saison, ou encore les vêtements pour enfants ou pour bébé (2), ou les vêtements anciens (1).

### **III- L'opinion des responsables sur le fonctionnement du vestiaire**

En fin d'entretien, les personnes interrogées ont donné leur sentiment général sur leur vestiaire. Des suggestions d'évolution ont été testées, de manière à avoir des premiers éléments sur les possibilités d'adaptation des vestiaires à un modèle de fonctionnement qui serait défini nationalement dans une charte.

#### **Des responsables globalement satisfaits du fonctionnement actuel**

Aucune personne interrogée ne se déclare pas du tout satisfaite du fonctionnement de son vestiaire. A l'inverse, seulement le quart en est très satisfait. La majorité a une opinion plus intermédiaire, plutôt favorable : 65% se déclarent assez satisfaits, 8% peu satisfaits.

Les causes de non satisfaction, pour les quelques vestiaires qui en ont exprimées, sont soit liées aux publics accueillis (agressifs, difficiles, jamais contents, qui abusent de la solidarité), soit liées au fonctionnement (manque de bénévoles, local trop petit, manque de partenariat, manque d'organisation).

#### **Les modifications récentes et à venir dans le fonctionnement**

La moitié des vestiaires a connu des modifications au cours des cinq dernières années. Il s'agit plutôt de travaux de rénovation, pour améliorer le stockage ou la distribution de vêtements ou encore de déménagements ou de travaux d'agrandissement pour augmenter la surface du vestiaire. Quelques personnes citent des modifications d'horaires dans le sens d'une augmentation mais aussi parfois d'une diminution des permanences.

Le tiers des vestiaires a prévu d'apporter des améliorations au vestiaire dans l'année à venir : déménagement, modification du rangement des vêtements (étagères, portants), organisation de la revente des vêtements au poids ou mise en place d'une participation financière des personnes aidées, augmentation du nombre de bénévoles, augmentation des permanences.

### Les évolutions souhaitables

Une première liste de règles de fonctionnement possibles a été proposée aux personnes interrogées, de manière à tester leur réaction face à ses évolutions. Les propositions ont été soumises à tous les vestiaires, y compris à ceux qui appliquent déjà ces règles.

Ces suggestions ont globalement l'assentiment des personnes interrogées : au moins les deux tiers sont favorables aux évolutions qui leur ont été proposées, à l'exception de la participation financière des demandeurs, qui est rejetée par plus du tiers des responsables.

C'est la revente au poids des vêtements qui sont en mauvais état qui paraît la pratique la plus naturelle.

Tableau n°7

### **Les évolutions souhaitables aux yeux des responsables de vestiaires**

<b>Cette évolution vous paraît-elle...</b>	<b>souhait- able</b>	<b>non souhait.</b>	<b>existe déjà</b>
<b>Revendre les vêtements usagés au poids à une société privée</b>	77 %	23 %	51 %
<b>Laisser les personnes choisir les vêtements</b>	72 %	28 %	79 %
<b>Mettre une enseigne extérieure</b>	72 %	28 %	42 %
<b>Ouvrir le vestiaire à tout le monde</b>	69 %	31 %	67 %
<b>Demander une participation financière aux personnes</b>	61 %	39 %	37 %

Source : enquête CRÉDOC / Croix-Rouge, janvier 1998

La proportion de personnes qui sont plutôt d'accord avec ces différentes évolutions n'est pas directement en lien avec la proportion de personnes qui ont déjà adopté ce mode de fonctionnement. Ainsi, alors que 67% des vestiaires sont ouverts à tous, seulement 69% trouvent que c'est une évolution souhaitable.

## Typologie des vestiaires

L'approche du chapitre précédent a consisté à présenter l'une après l'autre les caractéristiques de l'ensemble des vestiaires interrogés. Pour chaque aspect, on repère alors des pratiques dominantes : ainsi, une majorité de vestiaires ne demande pas de participation financière aux personnes qui s'adressent à eux, accueille tout le monde, sans critère de sélection, et laisse choisir les vêtements.

Cependant, ce premier type d'analyse ne fournit pas d'éléments sur la façon dont ces différentes caractéristiques se combinent entre-elles, pour un même vestiaire : les vestiaires qui demandent une participation financière sont-ils ceux qui emploient des salariés, remettent-ils en état les vêtements qu'ils reçoivent, manquent-ils de certains vêtements ?

L'objet de ce deuxième chapitre est donc de considérer l'ensemble de ces caractéristiques simultanément, de manière à repérer les liaisons qui existent entre-elles, et à faire apparaître les principaux types de vestiaires qui existent actuellement dans le réseau de la Croix-Rouge Française.

### **I- Une analyse multidimensionnelle**

Les variables qui caractérisent le fonctionnement des vestiaires ont été étudiées par une analyse statistique qui permet de les comparer simultanément. Le graphique qui suit permet de repérer visuellement les liens et les oppositions qui existent entre ces différentes variables.

### **Quelques précisions sur la méthode**

16 variables différentes ont été considérées dans l'analyse :

#### **Collecte des vêtements :**

- collecte seulement par dépôt au comité
- collecte active
- ne manque pas de vêtements
- manque de vêtements
- revente de vêtements usagés au poids
- pas de revente
- remise en état des vêtements
- pas de remise en état
- nettoyage de vêtements
- pas de nettoyage
- enseigne extérieure
- pas d'enseigne extérieure
- accueil de tout public
- sélection sur critères
- distribution seulement de vêtements
- distribution d'autres articles
- ouverture au moins une fois par semaine
- ouverture moins d'une fois par semaine
- ventes exceptionnelles
- pas de ventes exceptionnelles

#### **Mode de distribution**

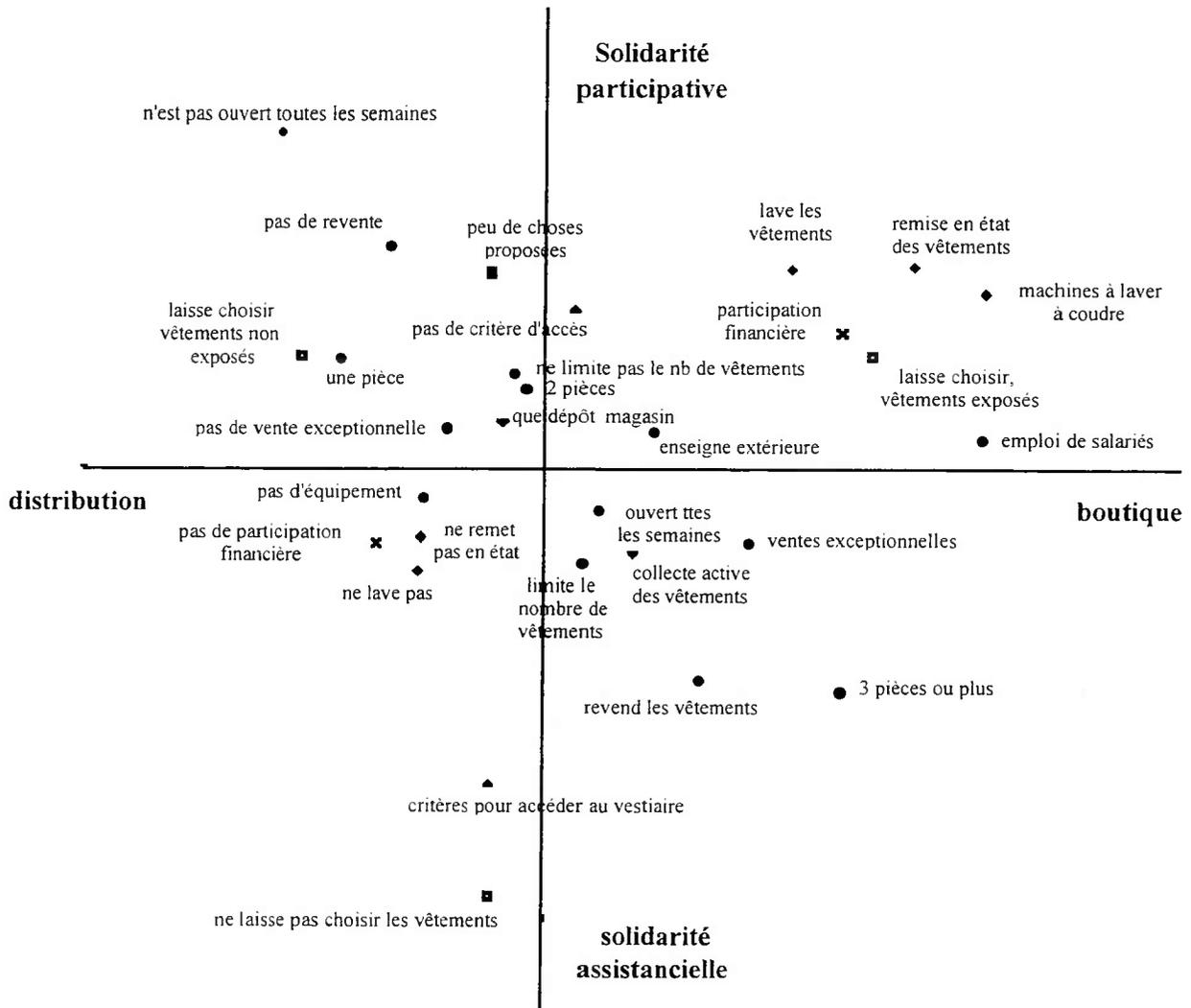
- pas de choix
- choix, sans effort de présentation
- choix, avec un effort de présentation (portants, miroir, cabine d'essayage)
- pas de participation financière
- participation financière
- nombre de vêtements limités
- pas de limite

#### **Infrastructure**

- emploie un salarié
- n'emploie pas de salarié
- accueil commun avec d'autres activités
- accueil réservé au vestiaire
- 1 pièce
- 2 pièces
- 3 pièces ou plus

Chaque variable constitue un axe, chaque vestiaire se positionne sur cet axe selon une « coordonnée », qui est en fait sa position sur cette variable. Les vestiaires interrogés représentent donc un nuage de points dans un espace de dimension égale au nombre de variables considérées dans l'analyse. L'analyse statistique effectuée ici permet de représenter ces points dans un espace de dimension réduite, afin de pouvoir les visualiser. Les nouveaux axes construits, qui sont en fait des combinaisons des variables initiales, sont ceux qui déforment le moins l'organisation de l'échantillon. La représentation graphique des variables sur un plan permet de repérer les relations qui existent entre elles, et la façon dont ces variables structurent l'échantillon.

Graphique n°1  
La pratique des vestiaires



Ce graphique permet de repérer les liens qui existent entre les différentes variables considérées : ainsi, le nettoyage et la remise en état des vêtements vont souvent de pair, comme le fait de demander une participation financière et d'exposer les vêtements ou encore d'imposer des critères pour accéder au vestiaire et de ne pas laisser les personnes choisir les vêtements.

Il permet aussi de repérer des distinctions, voir des oppositions, dans les pratiques. Une première distinction, qui est représentée par l'axe horizontal du graphique, porte sur le travail effectué sur les vêtements avant la distribution et la demande d'une participation financière.

Elle oppose ainsi les vestiaires qui fonctionnent sur un principe de redistribution en l'état de la marchandise qui a été récupérée, sans participation financière, aux vestiaires qui trient les vêtements, les remettent en état et les nettoient si nécessaire, et qui les revendent au poids ou à la pièce. Pour la revente à la pièce, ces vestiaires laissent alors les « clients » choisir les vêtements qu'ils achètent, et s'organisent pour faciliter ce choix : ils ont souvent installé des portants, des miroirs ou encore des cabines d'essayage.

La deuxième distinction, symbolisée par l'axe vertical, porte sur la conception de l'action sociale à laquelle renvoie la pratique du vestiaire. D'un côté de l'axe, on trouve les vestiaires ayant une conception assistancielle de l'action sociale : il faut respecter des critères précis pour accéder au vestiaire, les bénéficiaires ne choisissent pas les vêtements qu'ils viennent chercher, ils sont parfois limités sur le nombre de vêtements qu'ils peuvent emporter, et les vêtements sont distribués en l'état. De l'autre côté de l'axe, on trouve des vestiaires dont la pratique reflète une autre conception de l'intervention sociale, qui privilégie l'accès à l'autonomie et la participation des personnes aidées : le vestiaire est accessible à tous, les vêtements sont remis en état, on laisse les bénéficiaires choisir les vêtements dont ils ont besoin ...

Une troisième distinction, qui n'a pas pu être représentée sur ce graphique à seulement deux dimensions, différencie les vestiaires selon le mode de collecte : les vestiaires qui accumulent des vêtements seulement par les dons déposés au comité, et qui obtiennent ainsi à peu près tous les articles dont ils estiment avoir besoin, s'opposent aux vestiaires qui manquent de certains articles, et qui utilisent des modes de collecte plus diversifiés, mais aussi plus actifs. Ces vestiaires achètent même certains articles qui sont rarement donnés.

## **II- Cinq modèles de fonctionnement**

La représentation graphique du paragraphe précédent fait apparaître des types de fonctionnement différents parmi les vestiaires de la Croix-Rouge. De manière à mieux les délimiter, l'analyse statistique a été prolongée par une classification automatique, qui permet de construire des catégories de vestiaires possédant des caractéristiques semblables : elle rapproche les observations qui ont les projections les plus proches sur l'ensemble des axes de l'analyse statistique précédente.

Par cette méthode, on divise l'échantillon en cinq groupes, qui déterminent autant de modèles de fonctionnement.

### **1er modèle : le vestiaire traditionnel (19 %)**

Ces vestiaires sélectionnent les bénéficiaires à qui ils donnent des vêtements, soit parce qu'ils doivent être recommandés par un travailleur social, soit encore parce qu'ils doivent remplir une caractéristique particulière (bénéficiaire du RMI par exemple).

Les bénéficiaires ne choisissent pas les vêtements, et il ne leur est pas demandé de participation financière. Cependant, certains de ces vestiaires revendent tout de même des vêtements au poids.

Les vêtements qu'ils distribuent sont issus des dons apportés au comité. Ces dons semblent suffisants pour couvrir les besoins de ces vestiaires. Ils proposent d'ailleurs plutôt une palette réduite d'articles différents. Les vêtements sont distribués sans être nettoyés ni remis en état.

Ces vestiaires se trouvent plus souvent dans les villes de plus de 200 000 habitants (42% contre 18% sur l'ensemble des vestiaires).

### **2ème modèle : Le libre choix (23%)**

Ces vestiaires accueillent tout le monde, sans critère de sélection particulier. Ils laissent les personnes qui s'adressent à eux choisir les vêtements dont elles ont besoin, ils ne les limitent pas sur le nombre de vêtements qu'elles peuvent emporter, mais ne font pas d'effort particulier de présentation (ni miroir, ni cabine d'essayage, ni portants, ou seulement un des trois).

Comme pour le modèle traditionnel, les vêtements distribués sont issus de dons faits directement au comité. Il n'y a pas d'autre mode de collecte. Les vêtements sont redistribués tels quels, sans être nettoyés ni remis en état.

Ils ne demandent pas de participation financière, et n'organisent pas de vente de vêtements au poids.

C'est donc essentiellement sur la distribution que ces vestiaires rompent avec le modèle traditionnel, en laissant aux utilisateurs la possibilité de faire leur choix.

Ces vestiaires sont en moyenne moins souvent ouverts que l'ensemble des vestiaires interrogés. Ils se situent plus souvent dans des communes rurales ou des communes de moins de 20 000 habitants (79% contre 59%). Ils sont aussi en moyenne dans des locaux plus exigus : la majorité de ces vestiaires n'a qu'une pièce à sa disposition, contre 38% sur l'ensemble de l'échantillon. Ce manque de place explique probablement en partie le fait qu'ils n'organisent pas plus la présentation des vêtements.

### **3ème modèle : la gestion de la pénurie (21 %)**

Ces vestiaires ont diversifié leur mode de collecte. En dehors des vêtements qui sont apportés au comité, ils ont mis en place soit des collectes au domicile de particuliers, soit installé des bennes, soit contacté des magasins, ou encore mis en place plusieurs de ces solutions à la fois. Pourtant, ils ne reçoivent pas tout ce dont ils ont besoin et manquent de vêtements. D'ailleurs, ils limitent le nombre de vêtements donnés à chaque demandeur. De plus, ces vestiaires n'accueillent pas toujours tout le monde.

Les vêtements qu'ils récupèrent ne sont pas lavés, ni même remis en état. Une partie est revendue au poids.

Comme pour le groupe précédent, les permanences de ces vestiaires sont plutôt moins fréquentes que la moyenne.

#### **4ème modèle : Le libre-choix organisé (22 %)**

Ces vestiaires accueillent tout le monde et les personnes qui s'adressent à eux peuvent obtenir autant de vêtements qu'elles le souhaitent. Elles peuvent choisir ce dont elles ont besoin, dans un cadre approprié (miroir, portants, cabine d'essayage,...). D'ailleurs, ces vestiaires proposent souvent beaucoup d'articles différents (des vêtements, mais aussi des chaussures, des meubles, du linge de maison, ...).

Les vêtements récupérés sont remis en état, et même souvent nettoyés.

Ces vestiaires bénéficient en général de locaux plus spacieux que l'ensemble des vestiaires interrogés.

#### **5ème modèle : les vesti-boutiques (15%)**

Ce modèle est celui qui se rapproche le plus du principe de boutique.

Toutes les personnes qui le souhaitent peuvent s'adresser à ces vestiaires. Il leur est demandé une participation financière, avec des possibilités d'exemptions pour les plus démunis. En contrepartie, elles sont libres de choisir les vêtements qu'elles veulent emporter, dans la quantité qu'elles souhaitent, et dans un cadre approprié.

Les vêtements récupérés sont remis en état, et même fréquemment nettoyés. Cependant, ces dons ne couvrent pas tous les besoins d'articles.

Ces vestiaires sont la plupart du temps ouverts au moins une fois par semaine. Le tiers d'entre eux est installé dans quatre pièces ou plus.

Graphique n°2  
Les cinq modèles de fonctionnement

**Vestiaire traditionnel 19 %**  
pas de choix  
selection des bénéficiaires  
pas de participation financière  
pas de remise en état  
collecte par dépôt au comité

**Le libre-choix 23 %**  
choix, non organisé  
pas de selection des bénéficiaires  
pas de participation financière  
pas de remise en état  
collecte par dépôt au comité

**La gestion de la pénurie 21 %**  
choix, non organisé  
selection des bénéficiaires  
limitation du nombre de vêtements  
pas de remise en état  
collecte active

**Le libre-choix organisé 22 %**  
choix, organisé  
pas de selection des bénéficiaires  
remise en état

**La vesti-boutique 15 %**  
choix, organisé  
pas de selection des bénéficiaires  
pas de limitation des vêtements  
remise en état  
participation financière  
ouverture fréquente

### **III- L'opinion des responsables selon les modèles de fonctionnement**

Le sentiment de satisfaction des responsables interrogés sur le fonctionnement de leur propre vestiaire varie peu selon le modèle auquel il se rattache. Par contre, leur position face aux suggestions d'évolution qui leur étaient proposées en fin de questionnaire est très différente selon les modèles.

#### **Le modèle traditionnel**

Les dirigeants des vestiaires traditionnels sont nettement plus réfractaires que les autres à l'ensemble des évolutions qui leur était proposé en fin de questionnaire. Il faut rappeler que les vestiaires qui fonctionnent selon ce modèle sont les plus éloignés des pratiques proposées. Cet éloignement se justifie donc en partie par une position de principe des responsables, et pas seulement par un manque de moyens pour se livrer à des aménagements.

- 69% considèrent qu'il n'est pas souhaitable de laisser les personnes choisir les vêtements (contre 28% sur l'ensemble de l'échantillon)
- 58% considèrent qu'il n'est pas souhaitable de demander une participation financière (contre 39%)
- 56% considèrent qu'il n'est pas souhaitable d'ouvrir le vestiaire à tout le monde (contre 31%)
- 44% considèrent qu'il n'est pas souhaitable de mettre une enseigne (contre 28%)

Pour la dernière suggestion, revendre les vêtements au poids, les responsables de ce groupe n'ont pas une opinion différente de la moyenne, mais c'est une pratique que les vestiaires de ce groupe utilisent déjà plus que la moyenne (67% contre 51%).

Ces quelques chiffres montrent que les responsables de ces vestiaires ont une conception de la solidarité très interventionniste et assistancielle et ont besoin d'être convaincus de l'intérêt d'une autre forme de solidarité.

### **Le modèle « libre-choix »**

Les responsables du modèle « libre-choix » sont peu ouverts à l'arrivée d'une logique commerciale dans leur activité : ils sont plus nombreux qu'ailleurs à estimer peu souhaitable les deux évolutions qui ont rapport à l'argent.

- 51 % considèrent peu souhaitable de demander une participation financière (contre 39% sur l'ensemble de l'échantillon)
- 32% considèrent peu souhaitable de revendre des vêtements au poids (contre 23%)

Les autres évolutions leur semblent plutôt une bonne chose, ils les mettent d'ailleurs pour la plupart en pratique (laisser les personnes choisir, ouvrir à tout le monde).

### **Le modèle « gestion de la pénurie »**

Dans ces vestiaires, l'opinion des dirigeants par rapport à l'ensemble des évolutions envisagées ne se distingue pas de la moyenne. La particularité de ces vestiaires est qu'ils envisagent plus que les autres d'apporter des modifications dans leur organisation dans l'année qui vient. Ces modifications seront peut-être susceptibles d'améliorer leurs difficultés pour répondre à la demande (48% au lieu de 35%).

### **Le modèle « libre-choix-organisé »**

Comme le modèle précédent, les responsables se distinguent peu dans leurs positions, si ce n'est en faveur du libre-choix des vêtements par les utilisateurs (82% pensent que c'est une évolution souhaitable, contre 72% en moyenne).

### **Le modèle « boutique »**

Le positionnement des responsables de ce groupe est inverse de celui des responsables de vestiaires qui se rapprochent du modèle traditionnel. Ils plébiscitent en effet les modes d'organisation testées, qu'ils mettent d'ailleurs eux-mêmes déjà en pratique.

- 92% considèrent souhaitable de demander une participation financière (contre 61%)
- 95% considèrent souhaitable de laisser les personnes choisir (contre 72%)
- 92% considèrent souhaitable d'ouvrir le vestiaire à tout le monde (contre 69%)
- 86% considèrent souhaitable de mettre une enseigne extérieure (contre 72%)
- 89% considèrent souhaitable de revendre au poids des vêtements usagés (contre 77%).

Par ailleurs, ces vestiaires ont plus souvent que les autres connu des modifications au cours des cinq dernières années : ils sont 64% dans ce cas, contre 51% en moyenne.

## Principe

Cinq comités locaux ont été choisis en collaboration avec le service de l'action sociale à partir de la typologie présentée dans la partie précédente. Ces cinq comités ont été sélectionnés parmi les vestiaires de l'échantillon interrogés par téléphone, de façon à pouvoir repérer à quel modèle de fonctionnement ils correspondaient.

Dans chacun des comités retenus, le CRÉDOC est allé rencontrer les personnes qui animent le vestiaire. Cette visite avait trois objectifs :

- Compléter les informations recueillies par téléphone et posséder une connaissance encore plus fine du fonctionnement de ces vestiaires,
- Reconstruire l'historique des vestiaires,
- Etudier les possibilités d'adaptation de comités locaux dont les vestiaires ont un fonctionnement différent du modèle envisagé dans le projet de charte et les freins éventuels, matériels ou conceptuels, qui pourraient exister.

Pour mesurer ce dernier point, un modèle de fonctionnement théorique a été construit en lien avec la direction de la solidarité, qui a servi de base à la discussion avec les personnes rencontrées. Il s'agissait de déterminer avec chacune des équipes interviewées, si elles pensaient souhaitable, et réalisable, d'évoluer vers ce modèle.

## **Un modèle de fonctionnement possible ?**

### **Collecte**

Dépôt au comité

Démarche auprès des magasins

Dépôt dans des containers

Tri des vêtements

Remise en état des vêtements

Nettoyage des vêtements

Echange de vêtements avec d'autres vestiaires

Vente au poids des vêtements usagés à une société privée

### **Distribution**

Pas de sélection des bénéficiaires

Laisser le choix aux bénéficiaires

Ne pas limiter le nombre de vêtements

Installer une enseigne, une vitrine

Ouvrir quotidiennement

Organiser la présentation des vêtements

Organiser l'essayage

Participation des bénéficiaires (financière ou autre)

Se regrouper avec d'autres vestiaires

Organiser des ventes exceptionnelles ou des braderies

Les cinq vestiaires étudiés sont :

- Suresnes (92) : modèle de la gestion de la pénurie, modèle traditionnel
- Challans (85) : modèle du libre-choix
- Montpellier (34) : modèle du libre-choix, organisé
- Aix-en-Provence (13) : modèle de la vesti-boutique
- Castel-Sarrazin (82) : modèle de la vesti-boutique

Le comité de Suresnes était d'après les réponses données par téléphone classé dans le modèle « gestion de la pénurie ». Après notre visite, il est apparu que, bien que ce vestiaire possède des caractéristiques du modèle « gestion de la pénurie », son fonctionnement est aussi très proche du vestiaire traditionnel.

## **Modèle traditionnel : Vestiaire A**

Suresnes est une commune de la proche couronne parisienne. Le comité de la Croix Rouge de cette ville emploie 7 salariés et 5 bénévoles. En plus du vestiaire, le comité développe d'autres activités de solidarité : il distribue de l'aide alimentaire, possède un point hygiène, organise un service de sécurité routière et des soirées à l'occasion d'événements particuliers.

Le vestiaire de la Croix Rouge occupe deux pièces, d'une superficie totale d'environ 50 m<sup>2</sup>. Ces deux pièces sont situées au rez-de-chaussée d'un immeuble, isolées des autres activités du comité. Le vestiaire possède sa propre entrée, signalée par une petite enseigne.

### **Historique du vestiaire**

Ni la personne responsable du vestiaire, ni les bénévoles qui y travaillent ne connaissent l'histoire du vestiaire. Cependant, il semble que ce vestiaire existe depuis déjà de nombreuses années, et que son fonctionnement ait peu évolué (les bénévoles ayant le plus d'ancienneté l'ont toujours vu fonctionner ainsi).

### **Un fonctionnement traditionnel**

Le vestiaire de Suresnes fait partie du modèle « gestion de la pénurie ». La visite de ce vestiaire a montré qu'en plus de cette gestion de la pénurie (mode de collecte diversifié par la mise en place de containers, limitation des vêtements, manque de certaines catégories de vêtements), il fonctionne selon un modèle très traditionnel.

Le vestiaire n'emploie pas de salariés. Il occupe 6 bénévoles. La responsable du vestiaire est bénévole à la Croix-Rouge depuis 20 ans. D'abord venue aider l'ancienne responsable du vestiaire, elle a pris sa place lors du décès de celle-ci, il y a deux ans. Son mari est alors venu la rejoindre. Ce couple constitue le « pilier » de l'équipe de bénévoles. Il n'a pas modifié le fonctionnement du vestiaire après le décès de l'ancienne responsable, et a même contribué à le pérenniser.

### Une collecte des vêtements par l'intermédiaire d'un container

La collecte des vêtements se fait par un container placé devant le vestiaire. Lorsque ce dernier est ouvert, les personnes qui le souhaitent peuvent également donner directement leurs vêtements aux bénévoles. Aucun autre mode de collecte n'est prévu.

Le container est vidé une fois par semaine. Les bénévoles ont dégagé une plage horaire de deux heures, le jeudi entre 14 heures et 16 heures pour ouvrir le container et trier les vêtements.

Les vêtements ne sont ni lavés, ni remis en état. D'ailleurs, le vestiaire n'est équipé d'aucune machine. Les bénévoles trient les vêtements : ne sont conservés que ceux qui sont en bon état. Lorsqu'il manque un bouton, lorsqu'une fermeture éclair est hors d'usage ou lorsque le vêtement présente une tache indélébile par exemple, il est mis de côté pour être revendu au poids à une société privée (Eurocollecte). Les vêtements conservés sont stockés sur des portants et sur des étagères, par catégorie de vêtements et par ordre de taille.

Ce tri prend du retard : chaque semaine, le container déborde au moment de l'ouverture et les bénévoles n'arrivent pas pendant le créneau horaire à trier la totalité des vêtements. Lors de notre visite, une vingtaine de cartons attendaient d'être triés.

En plus des vêtements, le vestiaire accepte tous les objets qui lui sont donnés. Il distribue les choses les plus diverses. Son stock comprend habituellement des vêtements et des sous-vêtements d'hommes, de femmes, d'enfants et de bébés, ainsi que des chaussures, quoiqu'en faible quantité. Il arrive aussi qu'il ait en réserve de la vaisselle, du matériel de puériculture, des jouets, du linge de maison..., mais ce n'est pas le cas en permanence. Aussi, les bénéficiaires prennent ces derniers objets en fonction du stock disponible plus qu'en fonction de leurs besoins.

### Une distribution très traditionnelle

La distribution des vêtements a lieu deux après-midi par semaine, le lundi et le mercredi de 14 heures à 16 heures. Le jeudi, pendant le créneau horaire a priori consacré à l'ouverture du container, les bénévoles peuvent également accueillir des bénéficiaires, ce qui ne facilite pas un tri rapide des vêtements. Le vestiaire est fermé pendant toutes les vacances scolaires, et est ouvert le reste de l'année.

La plupart des vêtements sont stockés dans une deuxième pièce, où ne pénètrent pas les bénéficiaires. La première pièce est séparée en deux par un comptoir, derrière lequel se tiennent les bénévoles. Quelques vêtements sont disposés de l'autre côté du comptoir, et la clientèle peut y puiser directement. Pour le reste, les personnes font part de leurs besoins aux bénévoles, qui vont chercher les choses demandées dans la seconde pièce. Autant que possible, ils ramènent plusieurs vêtements correspondant à la demande du bénéficiaire, celui-ci choisissant parmi les vêtements rapportés. Il n'y a ni cabine d'essayage, ni miroir. Les bénéficiaires ne peuvent donc pas essayer les vêtements qui leur sont proposés.

Aucune participation financière n'est demandée. Toutes les personnes qui le désirent ont accès au vestiaire, sans critère de sélection. Les Rmistes, les SDF sont cependant prioritaires. Le nombre de vêtements n'est pas limité. Par contre, les bénéficiaires ne peuvent pas venir plus d'une fois par mois au vestiaire. Chacun possède une carte, qu'il doit présenter aux bénévoles et qui permet à ces derniers de contrôler la fréquence des visites.

Les personnes arrivent en général avec une liste des vêtements dont ils ont besoin. Si les bénévoles répondent à ces demandes, il leur arrive aussi de proposer en complément d'autres vêtements, en fonction de ce qui est déplié.

Le vestiaire n'organise pas de braderies ou de ventes exceptionnelles. D'autres associations caritatives de Suresnes s'en chargent, une partie des bénéfices étant d'ailleurs destinée à la Croix-Rouge.

### **Des liens inexistantes avec les autres vestiaires**

Les bénévoles interrogés ne connaissent pas d'autres vestiaires de la Croix-Rouge dans les communes avoisinantes. Les bénéficiaires ne sont d'ailleurs pas nécessairement des habitants de Suresnes, mais viennent aussi d'autres villes proches. Sur la commune, est également implanté un vestiaire du Salut Public. Le comité de la Croix Rouge est en contact avec ce vestiaire, mais pas les personnes qui s'occupent du vestiaire. Il n'y a notamment pas d'échange de vêtements entre les deux vestiaires.

### **La situation économique du vestiaire**

Les bénévoles rencontrés, qui n'ont pas d'autres activités dans le comité, ne connaissent pas la situation économique du vestiaire. Ils ne gèrent pas son fonctionnement matériel. Ils n'ont donc pas pu nous transmettre les informations chiffrées sur les recettes du vestiaire.

La principale source de revenus du vestiaire provient de la vente au poids des vêtements en mauvais état. Le prix de vente est de 0,80 franc au Kg.

### **Une vision assistancielle de la solidarité**

Les bénéficiaires sont souvent de jeunes parents, avec une moyenne d'âge de 30-35 ans. Ce sont en majorité des femmes, 70% sont des étrangers, en particulier des maghrébins. Le vestiaire est surtout fréquenté par les mères, les SDF et les personnes en recherche d'emploi.

Les bénéficiaires reviennent en général plusieurs fois. Certains d'entre eux sont bien connus des bénévoles, avec lesquels ils entretiennent des relations privilégiées. Les bénévoles reçoivent ainsi parfois des petits gâteaux en remerciement, tutoient un certain nombre des personnes qui fréquentent le vestiaire.

La vision de la solidarité des bénévoles du vestiaire est très assistancielle. Il s'agit de donner, et même de donner le plus possible pour écouler les stocks, sans chercher à responsabiliser ou à favoriser l'autonomie des personnes aidées.

Les bénévoles considèrent d'ailleurs que certains bénéficiaires sont difficiles, parce qu'ils refusent des vêtements ou qu'ils ne veulent pas avoir à les réparer. Cependant, les bénéficiaires ne choisissant pas eux-mêmes les vêtements, et les articles proposés par les bénévoles n'étant pas toujours adaptés à la demande, il semble normal que certains refusent les vêtements proposés, et n'acceptent pas n'importe quoi simplement parce que cela leur est offert.

Les bénévoles déplorent également le désordre mis par les bénéficiaires dans les quelques vêtements laissés à leur portée. Cependant, les vêtements laissés à disposition des visiteurs ne sont pas rangés, sont mis « en vrac » sans effort de présentation, ce qui n'incite pas les bénéficiaires à les ranger.

### **Des bénévoles satisfaits du fonctionnement actuel**

Le vestiaire a connu peu d'évolutions sur ces dernières années. La plus importante a été la mise en place récente d'un collecteur à l'entrée du vestiaire, qui a été « imposé » aux bénévoles par le comité. Jusque là, les dons étaient déposés au magasin pendant les heures d'ouverture du vestiaire. Les quatre bénévoles rencontrés déplorent cette mise en place d'un collecteur. Ils constatent que :

- les dons sont certes plus importants depuis la mise en place du collecteur, mais la quantité de vêtements se fait au détriment de la qualité. Finalement, les bénévoles ont un travail de tri beaucoup plus important, pour des vêtements utilisables guère plus nombreux.
- le collecteur sert parfois de poubelle
- les gens qui viennent donner n'ont plus de contact avec les bénévoles et finalement ne savent plus du tout ce que deviennent leurs dons.

Pour le reste, les bénévoles rencontrés se disent satisfaits du fonctionnement de leur vestiaire, et n'envisagent pas de procéder autrement. Aucun des bénévoles n'a d'idées sur d'éventuelles évolutions qui pourraient améliorer leur fonctionnement. Ils regrettent simplement le manque de place.

### **Un refus d'évoluer en général, un refus du modèle proposé en particulier**

#### Une collecte des vêtements qui doit rester passive

Les bénévoles n'envisagent pas de collecte active des vêtements. D'abord par manque de temps : actuellement, ils ne parviennent pas à gérer les dons recueillis par le container. En fait, bien qu'ils n'arrivent pas à satisfaire certaines demandes (celles concernant les chaussures ou les grandes tailles notamment), ils ont l'impression d'avoir trop de choses et ne voient donc pas l'utilité d'un démarchage auprès de particuliers ou de magasins. Ce démarchage leur paraît de plus matériellement impossible à organiser.

De même, une remise en état ou un nettoyage des vêtements ne leur semble pas envisageable : par manque de place pour installer le matériel nécessaire d'une part, par manque de temps d'autre part. Ils ne voient pas non plus quel pourrait être l'intérêt d'échanger des vêtements avec d'autres vestiaires. En fait, le seul vestiaire à proximité est beaucoup plus petit et possède moins de choses que le leur.

#### Au niveau de la distribution : une volonté de rester dans un modèle assistanciel

Ce que le vestiaire met en place par rapport au modèle proposé, à savoir l'absence de sélection des bénéficiaires, de limitation du nombre de vêtements, la mise en place d'une enseigne, satisfait les bénévoles. Par contre, ils sont réfractaires aux autres changements proposés.

Installer des cabines d'essayage est la transformation qui est la plus envisageable. Cependant, les bénévoles invoquent encore le manque de place. De plus, ils font remarquer qu'en général, seule une personne de la famille se déplace pour prendre des vêtements pour tous.

Les bénévoles n'envisagent pas de laisser le choix des vêtements aux bénéficiaires, ou de les laisser accéder à la totalité des vêtements. Cette possibilité leur semble très difficile à gérer, par manque de place d'une part, par peur du désordre d'autre part.

Enfin, il leur paraît difficile de demander une participation financière, même symbolique. Ils pensent que certaines personnes ne peuvent absolument pas donner d'argent, mais ce sont surtout les problèmes d'organisation et de surveillance que cela nécessiterait qu'ils invoquent.

### **Conclusion**

Le vestiaire de Suresnes est très proche du modèle traditionnel, qui s'appuie sur une conception assistancielle de la solidarité.

L'équipe de bénévoles a toujours fonctionné de la même façon, est plutôt satisfaite de l'organisation en place, et ne voit pas l'intérêt d'évoluer. Il est certain que l'évolution du vestiaire se heurterait à des problèmes matériels réels, comme le manque de temps ou de place. Sur ce dernier point, il faut cependant noter que le vestiaire est suffisamment grand pour permettre l'accès de tous aux vêtements ou la mise en place de cabines d'essayage. Mais au delà de ces problèmes matériels, les freins les plus importants sont probablement de nature plus conceptuelle : pour les bénévoles du vestiaire, leur rôle est d'aider des personnes en difficulté en leur donnant des vêtements, et finalement la façon de donner importe moins que la quantité des dons.

Les bénévoles rejettent toute évolution allant dans le sens d'une plus grande autonomie des usagers du vestiaire sur le constat que cette clientèle n'est pas autonome d'une part, sur une résistance au changement d'autre part.

## **Modèle du libre-choix : Vestiaire B**

Challans est une agglomération de 15 000 habitants environ. Le comité de la Croix Rouge est commun à 5 cantons. Il occupe entre 50 et 70 bénévoles, engagés à des degrés divers, sur l'ensemble des 5 cantons. 15 bénévoles sont particulièrement impliqués. Les principales activités du comité, en plus du secourisme, sont des activités de soutien aux personnes défavorisées, de visites dans les hôpitaux et dans un foyer d'handicapés.

Dans le cadre du soutien aux personnes défavorisées, les personnes sont reçues individuellement, par une bénévole qui discute avec eux de leurs difficultés. Ensemble, ils définissent leurs besoins et l'aide que peut apporter la Croix-Rouge. Cette aide peut être une aide alimentaire, une aide pour payer des factures, des conseils (orientation vers les associations adéquates, comme l'association intermédiaire de Challans par exemple), des chèques services, une aide pour payer le restaurant scolaire, ou encore des vêtements. L'activité vestiaire du comité n'est donc pas une activité distincte, mais s'intègre dans ce réseau de solidarité.

Le vestiaire de la Croix Rouge partage les locaux du comité (seules les activités de secourisme ont une autre localisation géographique). Ces locaux sont situés dans un immeuble appartenant à la municipalité et occupé par différentes associations locales. La Croix-Rouge occupe une grande pièce (50 m<sup>2</sup> environ). 15 m<sup>2</sup> sont consacrés au vestiaire proprement dit. Ce dernier ne possède pas d'enseigne. Il faut connaître son existence et sa localisation pour pouvoir y accéder.

Sur la commune est également implanté un vestiaire du Secours Catholique, qui est beaucoup plus important que celui de la Croix-Rouge. Il est ouvert sur l'extérieur et demande une participation financière aux bénéficiaires. La Croix-Rouge a des contacts avec le Secours Catholique. Il arrive en particulier à la Croix-Rouge d'orienter vers le Secours Catholique les demandes que le comité ne peut résoudre seul. Il n'y a par contre pas d'échange de vêtements.

### **Historique du vestiaire**

Le vestiaire est récent. Il a été créé il y a deux ans. Avant cette date, les dons en vêtements reçus par la Croix-Rouge étaient transmis au Secours Catholique, qui revend les vêtements. Lorsque le comité a pu avoir des locaux un peu plus grands, il a mis en place son propre vestiaire pour compléter l'aide qu'il fournissait par ailleurs aux personnes en difficulté.

Lors de la création du vestiaire, il y a eu quelques tensions avec le Secours Catholique. Ces tensions se sont résorbées lorsque le Secours Catholique a pu vérifier que le vestiaire de la Croix-Rouge ne recevait pas de publicité et s'inscrivait en complément des autres activités du comité et non comme une activité « à part entière ».

### **Un fonctionnement qui s'intègre dans une action d'aide sociale globale**

Le vestiaire de Challans appartient au modèle qualifié de « libre choix » : les bénéficiaires peuvent choisir les vêtements, mais le choix n'est pas organisé (pas de cabine d'essayage, pas de miroir sur pied), et il n'y a pas de participation financière. La spécificité du vestiaire de Challans, qui conditionne son fonctionnement, est sa complémentarité avec les autres actions du comité.

Le vestiaire occupe particulièrement 4 bénévoles, retraitées, qui sont chargées de recevoir, de trier et de présenter les vêtements. Une d'entre elles est aussi impliquée dans d'autres activités du comité, et en particulier les autres activités de solidarité, alors que les trois autres se consacrent uniquement au vestiaire. Elles accueillent les bénéficiaires qui ont été orientés vers le vestiaire après une première discussion avec un membre du comité.

Ces bénévoles sont relayées par d'autres bonnes volontés : le mari d'une des « visiteuses » de malades à l'hôpital aide à la manutention (le vestiaire est situé au quatrième étage sans ascenseur). Son fils, transporteur routier, emporte les vêtements non retenus par le vestiaire dans les pays de l'Est, où il les remet à des paroisses.

### **Une collecte de vêtements informelle**

Les dons de vêtements se font par dépôt au comité, ou bien au domicile des bénévoles. Dans la petite agglomération de Challans, les activités comme membres de la Croix-Rouge des bénévoles sont connues par l'ensemble des habitants de la commune, et il est fréquent que les personnes désirant donner des vêtements prennent directement contact avec les membres du vestiaire et déposent les vêtements à leur domicile.

La collecte de vêtement est donc essentiellement passive. Confrontées à des demandes particulières, il est cependant déjà arrivé que les bénévoles qui s'occupent du vestiaire aient démarché des personnes qu'elles connaissaient, et dont elles savaient qu'elles allaient pouvoir répondre à leur demande (par exemple, une mère de famille s'est adressée à la Croix-Rouge

parce qu'elle n'avait pas de culottes pour sa fille de 10 ans. Une bénévole est allée solliciter une famille pouvant répondre à cette demande).

Les vêtements sont triés au vestiaire ou chez les bénévoles selon le lieu de dépôt. Les vêtements non utilisés pour le vestiaire sont destinés aux pays de l'Est, au Bénin ou à un foyer de handicapés de Challans. Dans tous les cas, les vêtements récupérés sont donnés : il n'y a pas de revente, ni au poids, ni à la pièce.

Le vestiaire ne possède ni machine à laver, ni machine à coudre, ni fer à repasser. Les vêtements, d'abord stockés dans les garages des bénévoles, sont remis en état par les « dames du vestiaire », à leur domicile.

Le vestiaire distribue des vêtements pour hommes, femmes, enfants et bébés, ainsi que des chaussures et des couvertures.

#### Une distribution caractérisée par une volonté d'écoute et d'individualisation

La permanence du comité, et du vestiaire, a lieu une fois par semaine, le jeudi après-midi de 14h à 17h, sauf pendant le mois d'août.

Les bénéficiaires sont orientés vers le comité par les travailleurs sociaux de la commune. Ils sont reçus individuellement, par une personne du comité qui discute avec eux afin de déterminer quels sont leurs besoins et l'aide que peut apporter la Croix-Rouge. Cette conversation a lieu dans une première partie de la pièce qu'occupe le comité, séparée du reste par un paravent. Lorsque les personnes qui sollicitent de l'aide ont besoin de vêtements, elles sont orientées vers le vestiaire, situé dans une troisième partie de la pièce, la deuxième partie comprenant les bureaux administratifs du comité.

Dans le vestiaire, les personnes ont directement accès aux vêtements, qu'elles peuvent choisir. Il n'y a pas de cabine d'essayage, ni de miroir sur pied (l'installation d'un miroir avait été envisagée, mais confrontées au manque de place, les bénévoles y ont renoncé). Les « dames du vestiaire » demandent aux bénéficiaires d'essayer chez eux et de revenir si les vêtements ne vont pas.

Un café, des petits gâteaux, ou un simple moment de discussion sont ensuite proposés aux visiteurs du comité.

Il n'y a pas de participation financière demandée. Le nombre de vêtements n'est pas limité, mais dépend de ce qui a été défini lors de la discussion avec un membre du comité. Il n'y a pas de sélection à proprement parlé des bénéficiaires, mais les personnes reçues sont en général orientées vers le comité par les services sociaux (aucune publicité n'est faite sur l'existence du comité ou du vestiaire). Cependant, toutes les demandes ne sont pas honorées. Il peut arriver que certaines demandes soient considérées abusives et rejetées.

Il n'y a pas de vente exceptionnelle ou de braderie : cette activité est assurée à proximité par le vestiaire du Secours Catholique.

### **La situation économique du vestiaire**

L'activité du vestiaire de Challans est neutre financièrement : pas de revenus (pas de revente au poids, ni de participation financière des bénéficiaires, ni de vente exceptionnelle ou de braderie), mais pas de dépenses non plus : la pièce occupée par le vestiaire n'est qu'une partie de celle occupée par le comité, et il n'y a pas d'achat de vêtements, et pas de salariés.

### **La solidarité vécue comme un accompagnement**

Les bénéficiaires sont les personnes défavorisées de la commune. Il utilisent également fréquemment le vestiaire du Secours Catholique.

Le fondement même du fonctionnement du comité étant l'écoute, le contact et le suivi personnalisé, les bénéficiaires reviennent en général plusieurs fois et entretiennent avec les bénévoles des relations privilégiées.

Il ne s'agit pas d'assister les bénéficiaires : l'aide est accordée en fonction des besoins, et sous des formes diverses. Il peut s'agir notamment d'aider les personnes à accomplir certaines démarches (comme discuter un rééchelonnement de la facture EDF), ou de les orienter vers l'Association Intermédiaire de Challans par exemple. L'aide matérielle ne prend jamais la forme d'argent versé directement aux personnes qui viennent au comité, mais d'une aide à payer les factures, le restaurant scolaire ou encore d'une aide alimentaire. Le comité distribue également des chèques service, unanimement appréciés par les bénévoles. Quelle que soit l'aide accordée, elle s'inscrit dans un climat d'échange et de discussion.

L'absence de participation financière n'est pas ici synonyme d'absence de responsabilisation des personnes aidées. Dans certains cas par exemple, l'aide peut-être conditionnée à

l'accomplissement de démarches. La logique est « nous vous aidons, mais vous vous donnez les moyens de vous en sortir ».

Les membres du comité voient comme un signe d'encouragement et de réussite le fait qu'un certain nombre de bénéficiaires, après avoir réussi à reconstruire leur vie, reviennent au comité pour discuter, pour à leur tour faire des dons, ou même s'impliquer.

### **Peu d'évolutions envisagées, car peu de marge de manoeuvre**

Depuis sa création récente, le vestiaire n'a que peu évolué. Les modifications sont surtout d'ordre matériel et d'organisation du rangement. De même, les évolutions envisagées concernent principalement la rationalisation de l'aménagement, comme par exemple la mise en place d'un grand portemanteau.

Ces faibles évolutions s'expliquent par une faible marge de manoeuvre. L'extension du vestiaire est limitée d'une part par le manque de place, d'autre part par la présence du vestiaire du Secours Catholique. La Croix-Rouge de Challans ne veut pas « concurrencer » le Secours Catholique, mais souhaite maintenir l'activité du vestiaire dans le cadre des activités du comité.

Finalement, l'évolution la plus importante, qui est en cours, concerne la collecte des vêtements. Elle résulte d'une décision de la délégation départementale, qui installe en Vendée un réseau de containers gérés par une société privée : les containers portent le symbole de la Croix-Rouge, mais sont sous la responsabilité de la société privée qui les installe, avec l'autorisation des maires des communes concernées et des commerçants, et qui recueille les vêtements. Le tonnage est réparti entre la société (c'est sa seule rémunération), et entre les différents comités du département. Un certain nombre de ces containers existent déjà dans le département. Il est prévu d'en installer sur le canton de Challans.

### **Le modèle de fonctionnement proposé ne correspond pas aux objectifs du comité**

#### **La collecte des vêtements : l'existant suffit aux besoins**

Le dépôt des vêtements au magasin et chez les bénévoles satisfait les personnes du comité. Ce mode de collecte suffit en général aux besoins. Le tri et la remise en état des vêtements étant en général assurés par les bénévoles à leur domicile, ce mode de collecte évite des transports trop importants de vêtements. Gérer directement un container signifierait des manipulations importantes, d'autant plus que le vestiaire est situé au quatrième étage sans ascenseur.

Le système prévu de containers gérés par une société privée est jugé satisfaisant, dans la mesure où il ne demandera pas de manipulations supplémentaires aux bénévoles.

#### La distribution de vêtements doit rester partie intégrante du fonctionnement global du comité

La vocation du vestiaire est de s'intégrer à l'aide globale apportée par le comité aux personnes en difficulté. Les bénévoles estiment nécessaire de ne pas sélectionner les bénéficiaires ou de ne pas limiter le nombre de vêtements, mais d'accorder les dons en fonction des besoins.

Les bénévoles n'envisagent pas de faire de la publicité pour le vestiaire, ou d'installer une enseigne, notamment pour éviter de concurrencer le vestiaire du Secours Catholique. Elles remarquent que certaines personnes préfèrent venir les voir, plutôt que le Secours Catholique, en particulier parce que le vestiaire est dans une pièce close, ce qui permet de rester discret. Il n'est donc pas envisageable d'installer une vitrine ou une enseigne. La seule publicité envisagée est de mettre un encart dans le journal local pour informer des heures d'ouverture du comité, sans mentionner le vestiaire.

Pour les mêmes raisons, la vente exceptionnelle et les braderies ne sont pas envisageables.

Les bénéficiaires ont déjà le choix des vêtements. La présentation des vêtements est organisée, et de mieux en mieux. Par contre, la mise en place de cabines d'essayage ou de miroirs sur pied se heurte au problème de place. Les bénéficiaires peuvent revenir facilement lorsque les vêtements ne conviennent pas.

Les bénévoles ne sont pas assez nombreuses pour pouvoir ouvrir quotidiennement.

#### Le don préféré à la vente

Les bénévoles du comité trouvent préférable de faire don des vêtements non utilisés, plutôt que de les revendre au poids, y compris s'ils sont en très mauvais état.

Demander une participation financière ne leur semble pas envisageable. D'une part, cela serait difficile à gérer, mais surtout, demander une participation financière serait contraire à la politique du comité. Cette solution se heurterait à plusieurs problèmes :

- elle serait contraire à l'image de la Croix-Rouge, qui est de faire des dons, contrairement au vestiaire du Secours Catholique qui est identifié comme vendant les vêtements.
- certaines personnes donnent des vêtements en précisant explicitement qu'elles ne veulent pas que ceux-ci soient vendus,

- les personnes qui viennent n'ont pas les moyens de participer.

Pour les membres de ce comité, la responsabilisation des personnes, leur considération en tant qu'individu et non comme « bénéficiaire » se fait par d'autres moyens que la participation financière.

### **Conclusion**

Le vestiaire de Challans est une composante de l'aide apportée par ailleurs aux personnes défavorisées. Cette perception du rôle du vestiaire leur semble incompatible avec l'application d'un certain nombre de paramètres du modèle, comme la participation financière, ou l'enseigne. Dans ce cas, le vestiaire n'est pas du tout perçu comme un moyen d'obtenir de l'argent pour financer d'autres activités de solidarité. Son évolution est de plus contrainte par la proximité du vestiaire du Secours Catholique, qui fonctionne plus sur le principe d'une vesti-boutique.

## **Modèle du libre-choix organisé : Vestiaire C**

Montpellier est une ville de plus de 200 000 habitants. Le comité de la Croix-Rouge a connu un passage difficile pendant plusieurs années, mais depuis cinq ans, une nouvelle équipe de bénévoles, particulièrement dynamique, s'est reconstituée et a renouvelé les activités proposées. En plus d'une aide alimentaire, un accueil de jour pour les SDF propose des petits-déjeuners, un suivi social, un point hygiène.

L'activité de vestiaire du comité de Montpellier est en fait scindée en deux : un vestiaire gratuit pour les SDF et une braderie. Les deux sont regroupés dans les mêmes locaux, qui accueillent d'ailleurs, en plus des bureaux administratifs du comité, l'ensemble des activités de solidarité.

### **Historique**

Le fonctionnement du vestiaire sous cette forme est récent. L'ensemble des activités de solidarité s'est d'ailleurs beaucoup développé depuis deux ans. Jusque là, une partie des locaux était occupée par une école de formation de la Croix-Rouge. La partie réservée à l'accueil des SDF était beaucoup plus restreinte, il n'y avait pas de petit déjeuner, ni de pièce réservée au vestiaire. Il était cependant possible d'obtenir des vêtements, mais qui n'étaient pas exposés.

Avec le départ de l'école, le bâtiment a été réorganisé : la partie administrative a été déplacée, ce qui a permis de développer la zone réservée à l'accueil des SDF, et de créer le vestiaire sous sa forme actuelle. La braderie s'est mise en place en juin 1997.

L'idée d'organiser des braderies date de 1993, et le principe a été développé par la responsable actuelle de cette activité. Jusqu'en 1997, elle ne bénéficiait que de locaux pour stocker la marchandise, et non pour l'exposer. Une braderie annuelle était organisée à la Croix-Rouge, en juin, dans la cour extérieure. Chaque mois, des braderies itinérantes étaient organisées dans les « maisons pour tous » de Montpellier et des environs. Avant chaque braderie, les bénévoles passaient dans le quartier pour mettre des affiches informant de leur passage.

Maintenant, la braderie est installée à demeure dans les locaux de la Croix-Rouge, et ouvre deux fois par mois.

## Le fonctionnement actuel

### En plus d'une collecte traditionnelle, quelques accords avec des supermarchés

Les vêtements sont essentiellement issus de dons, déposés directement au comité ou collectés par les délégués locaux dans les villages environnants. Des fins de série sont aussi données par des supermarchés, plutôt en fin de saison.

Les vêtements reçus au comité sont triés par l'équipe de bénévoles qui s'occupe de la braderie. Ils viennent deux fois par semaine pour faire ce travail.

Le tri amène à faire trois tas : les vêtements usagés, les vêtements qui alimentent le vestiaire SDF, et les vêtements pour la braderie. Dans les deux derniers cas, la sélection ne se fait pas selon l'état du vêtement, mais selon sa fonctionnalité. Le vestiaire SDF est prioritaire pour tous les vêtements « sports », tels les jeans, les tee-shirts, les blousons, les chaussures de sport. Les chaussettes et les sous-vêtements, en faible nombre, sont tous destinés au vestiaire SDF.

Les vêtements neufs donnés par les grandes surfaces ne sont pas revendus dans les braderies (un accord oral a été passé avec les supermarchés, qui considéreraient comme de la concurrence que leurs fins de série soient présentées dans les braderies), mais font partie des choses qui sont expédiées à l'étranger, lors de convois humanitaires, essentiellement en Roumanie. Cependant, dans les affaires neuves, les sous-vêtements et les chaussettes sont conservés pour le vestiaire SDF.

Lors du tri, les vêtements en bon état mais tachés ou sales sont emportés par les bénévoles chez elles, pour qu'elles les lavent et les repassent. Le comité est bien équipé d'une machine à laver, qui leur a été donnée, mais elle sert uniquement pour laver les serviettes de toilette du point hygiène. Le vestiaire n'est pas non plus équipé de fer et de table à repasser. Les bénévoles préfèrent amener les affaires chez elles, où elles ont plus de temps pour les remettre en état. Elles ne font pas de couture. Au comité, elles consacrent leur temps à trier et à ranger les vêtements.

### Le vestiaire SDF s'intègre dans une aide sociale globale

Une partie du comité est réservée à l'accueil des « SDF » : elle comprend le vestiaire, mais aussi un endroit où sont préparés des colis alimentaires, et une salle aménagée avec des tables pour le petit déjeuner. Cette partie est ouverte tous les matins de la semaine. Chaque jour, quatre

bénévoles sont présents. Ils servent le petit déjeuner, discutent avec les personnes qui viennent, les aident éventuellement dans leurs démarches administratives. Ceux qui le souhaitent ont accès au vestiaire, qui est gratuit. Aucun papier n'est demandé, tout le monde peut venir au vestiaire. Cependant, le nombre de vêtements qu'ils peuvent emporter est limité. Ils ont droit à une chemise, un tee-shirt, un slip et une paire de chaussettes par semaine, et un pantalon, un pardessus et une paire de chaussures tous les quinze jours. Pour pouvoir contrôler, un système de fiche a été instauré. Chaque personne qui vient au vestiaire a une fiche, sur laquelle est noté ce qu'elle emporte. Le système n'est pas strict, et il arrive, si la situation le justifie, que l'on donne plus de vêtements que le quota ne l'autorise. Les autres ont toujours la possibilité d'acheter les vêtements supplémentaires qu'elles souhaitent acquérir, au tarif de la braderie. Ce contrôle permet d'éviter les abus. Il arrive tout de même que les personnes cherchent à obtenir plus de vêtements que ceux auxquels elles ont droit, en utilisant plusieurs noms par exemple. Mais ces abus sont vite repérés, et restent limités. D'ailleurs, lorsque ce système a été mis en place, des « habitués » du vestiaire, qui prenaient beaucoup de vêtements pour les revendre ensuite, ont cessé de venir.

Il est aussi possible d'obtenir des vêtements gratuitement si l'on est recommandé par des travailleurs sociaux. Il s'agit alors essentiellement de familles, qui viennent avec un mot précisant les objets dont elles ont besoin. On leur prépare, et on leur donne. Avant l'année dernière, ce type de demandes était très rare, en particulier parce que la Croix-Rouge était peu en contact avec les travailleurs sociaux. Cela a changé suite à l'opération d'aide au paiement des factures organisée par la Croix-Rouge. Le comité de Montpellier a reçu une subvention, et a fait appel au CCAS de Montpellier et aux circonscriptions de secteur pour repérer les personnes susceptibles de recevoir cette aide. A cette occasion, le comité a donc été en contact avec les travailleurs sociaux, et a présenté toutes les activités qu'il développait, en particulier le vestiaire. Il leur a conseillé d'envoyer les personnes qui avaient besoin d'aide avec une lettre, de manière à apporter la preuve qu'elles étaient recommandées par un travailleur social.

L'espace réservé au vestiaire SDF n'est pas très grand (il occupe une demi-pièce des trois qu'occupe l'accueil SDF) mais est quand même aménagé de manière à ce que les vêtements soient classés et présentés sur des portants ou dans des caisses. Il y a même une petite cabine qui est aménagée dans un coin, avec un miroir pour que les personnes puissent essayer.

La volonté du comité a été d'intégrer le vestiaire à l'accueil : le don de vêtements en est alors une composante, au même titre que l'aide alimentaire, l'aide aux démarches administratives, ou le soutien moral. Les personnes qui s'adressent à ce vestiaire sont souvent des hommes, seuls, avec ou sans logement fixe. Cependant, il y a aussi des femmes. Beaucoup sont des habitués.

En été, des itinérants viennent aussi au vestiaire. Chaque jour, environ 80 personnes viennent pour le petit déjeuner, le fichier du vestiaire contient plus de 500 fiches .

Les bénévoles qui se chargent de l'accueil des SDF s'occupent du vestiaire, mais ne participent pas au tri. Le tri est géré par l'équipe de bénévoles qui s'occupe des braderies.

#### La braderie : ouverte à tous, un moyen de financer d'autres activités de solidarité du comité

Les bénévoles qui s'occupent des braderies sont au nombre de sept. La braderie est installée dans les mêmes bâtiments que l'accueil des SDF, mais dans une partie qui est séparée. Elle occupe trois pièces. Deux sont accessibles au public, la troisième est destinée au rangement. Par ailleurs, il y a une autre pièce qui sert à stocker les vêtements pour la vente (selon la saison par exemple).

La braderie est ouverte deux fois par mois (le premier et le troisième vendredi du mois). Elle est accessible à tout le monde, et le public est plus varié qu'au vestiaire SDF. Ce sont essentiellement des personnes aux revenus modestes, mais pas seulement. L'objectif de ces braderies est de recueillir de l'argent pour financer d'autres activités de solidarité. En particulier, les douches du point hygiène ont pu être rénovées grâce aux bénéfices des ventes de la braderie.

Les vêtements et les objets sont présentés sur des portants, sur des étagères ou dans des bacs. La plupart des supports ont été récupérés, quelques uns ont été achetés. Il n'y a pas de cabine d'essayage, mais les personnes qui le souhaitent peuvent essayer les vêtements dans la pièce destinée au rangement. Les prix sont fixés à l'avance, par les bénévoles du vestiaire, et sont ceux pratiqués par les autres associations caritatives de la ville.

La clientèle de la braderie ne cesse d'augmenter, en particulier grâce au bouche à oreille, mais aussi parce que des avis sont régulièrement publiés dans la presse locale et à la radio. Les jours de braderie, une banderole est déployée à l'entrée de la Croix-Rouge.

Par ailleurs, la responsable pense que les locaux de la Croix-Rouge constituent un lieu plus neutre que les maisons de quartier. Elle pense que certaines personnes n'oseraient pas venir dans les braderies quand elles étaient organisées trop près de chez elles, de peur d'être vues par leur voisinage, et s'y rendent maintenant que c'est à la Croix-Rouge.

### **Peu d'évolutions prévues à l'avenir**

En ce qui concerne le vestiaire SDF, les bénévoles que nous avons rencontrés sont plutôt satisfaits du fonctionnement actuel. Il reste éventuellement à trouver des éléments de rangement supplémentaires, de manière à mieux présenter les vêtements. Les projets sur l'accueil des SDF sont surtout tournés vers le développement des actions d'insertion : lutte contre l'illettrisme en particulier.

En ce qui concerne la braderie, la responsable trouve les locaux un peu étroits, et souhaiterait pouvoir s'agrandir, pour pouvoir mieux présenter les vêtements et les objets vendus. Elle souhaiterait aussi que les locaux soient repeints.

Le comité a du mal à trouver un organisme qui le satisfasse pour la revente des vêtements usagés au poids. Il est d'abord passé par des fripiers locaux, mais qui se montraient exigeants sur l'état des vêtements récupérés, puis par la société Abib, mais qui leur doit de l'argent sans que le comité ne parvienne à se faire payer. Le président ne sait pas trop vers qui se tourner, et souhaiterait que la délégation nationale donne des directives sur cette question aux comités locaux.

Le comité connaît l'existence d'autres vestiaires (le Secours Catholique, Le Centre Social Protestant, Emmaus) mais a peu de contacts avec eux, et n'échange pas de vêtements. Emmaus a un projet de friperie, pour lequel il aurait voulu s'associer avec d'autres associations. Il a pris contact avec le Président du comité de Montpellier. L'objet était de créer des emplois d'insertion. Emmaus a proposé de mettre en commun les vêtements collectés, de retourner au comité les vêtements dont il a besoin pour le vestiaire SDF, et de revendre le reste dans le cadre de la friperie. Le président a décliné la proposition, de peur de perdre les rentrées d'argent de la braderie.

### **Un fonctionnement qui dissocie l'économique et la solidarité**

La braderie est l'activité qui se rapproche le plus du modèle proposé. Ce modèle convient au comité et aux bénévoles impliqués, dans la mesure où la priorité est laissée au social, par l'intermédiaire du vestiaire SDF.

Les principales différences qui séparent la braderie du modèle proposé sont les plages d'ouverture, beaucoup plus réduites que dans une vesti-boutique, et l'absence d'une vitrine.

Les modes de collecte sont déjà un peu diversifiés, dans la mesure où des accords ont été passés avec des magasins. Cependant, ces vêtements ne sont jamais vendus à la braderie. Les bénévoles considèrent qu'ils ne manquent pas de vêtements, si ce n'est les jeans et les sous-vêtements pour les SDF.

Une société, Recollecte, a proposé au comité d'installer des containers en ville, sous l'emblème Croix-Rouge. Pour l'instant, le président a refusé, car il est, comme la responsable du vestiaire, plutôt opposé au principe.

Si la responsable du vestiaire reconnaît qu'une ouverture plus fréquente amènerait probablement plus de recettes, elle pense que cela est impossible avec l'équipe de bénévoles actuelle. Il n'est notamment pas prévu d'ouvrir le samedi. Cependant, les jours où la braderie est ouverte, elle fonctionne sans interruption de 9H à 18 H. Les personnes qui travaillent peuvent donc venir entre midi et deux.

Si l'on fait abstraction du frein financier, elle n'est pas opposée à donner à la braderie une apparence qui se rapproche encore plus d'une boutique, mais elle craint les réactions des commerçants locaux, qui verraient alors en la Croix-Rouge un concurrent.

### **La situation économique**

La braderie a peu d'ancienneté sous sa forme actuelle. Cependant, il semble que les recettes soient plutôt en augmentation. Les rentrées d'argent par la braderie et la vente au poids étaient de 80 000 F en 1997. Le président pense qu'en 1998, elles pourront atteindre 90 000, voire 100 000 F.

### **Conclusion**

L'activité du vestiaire de Montpellier répond à deux objectifs : aider des populations très défavorisées, qui ont besoin d'un certain nombre de secours, parmi lesquels une aide vestimentaire, mais aussi récolter de l'argent en vendant à bas prix des vêtements qui ont été donnés à la Croix-Rouge, et utiliser ces ressources pour d'autres activités de solidarité.

Deux structures permanentes différentes ont été conçues pour répondre à ces deux objectifs. Si la collecte et le tri sont faits en commun, la distribution est séparée. Ce qui ne veut pas dire que les publics soient complètement dissociés : ceux qui accèdent au vestiaire SDF peuvent aussi parfois aller à la braderie.

## **Modèle de la vesti-boutique : Vestiaire D**

Aix-en-Provence est une ville de plus de 100 000 habitants. Le président actuel du comité d'Aix-en-Provence travaille depuis 25 ans à la Croix-Rouge. Il y est entré pour faire du secourisme et est président depuis quatre ans. Sa femme, elle aussi bénévole depuis de nombreuses années au comité d'Aix, est responsable du vestiaire. Elle est entrée à la Croix-Rouge pour rendre visite à des personnes âgées ou malades, puis s'est occupée de l'aide alimentaire, avant de monter le vestiaire. Le comité compte une centaine de bénévoles, et seulement deux salariés (une secrétaire, à mi-temps, et un homme qui s'occupe de l'entretien intérieur et extérieur des locaux).

### **Historique du vestiaire**

Le vestiaire d'Aix-en-Provence est récent : il a ouvert en février 1997. D'une manière générale, le développement de l'ensemble des activités de solidarité est assez récent dans ce comité, qui a connu de profonds bouleversements au cours des cinq dernières années. En particulier, le président a changé, et le comité local s'est installé dans des locaux plus modernes.

Avant 1997, le comité d'Aix en Provence n'avait pas véritablement d'activité de vestiaire. Des particuliers venaient tout de même parfois apporter des vêtements usagés, que le comité redistribuait aux personnes qui s'adressaient à elles pour l'aide alimentaire.

Il y a un an, le comité a pu trouver un local pour installer un vestiaire. Ce dernier se situe dans le même groupe de bâtiments que les bureaux du comité, mais l'entrée lui est propre. Il se compose de deux grandes pièces en sous-sol, une première servant à exposer les vêtements et à accueillir le public, une deuxième servant à trier les vêtements et à les stocker.

Dès la création du vestiaire, il a été conçu sur le modèle actuel, même s'il a déjà connu des aménagements depuis son ouverture.

### **Le fonctionnement actuel : proche d'une vesti-boutique**

Le vestiaire d'Aix-en-Provence est classé dans le groupe des vesti-boutiques. Il en a effectivement toutes les caractéristiques : pas de sélection des bénéficiaires, participation financière, nettoyage et remise en état des vêtements, libre-choix des articles, possibilité d'essayage. Cependant, l'aspect du vestiaire ne permet pas de l'assimiler complètement à une

vesti-boutique. Il est en effet intégré aux bâtiments de la Croix-Rouge et n'a pas de devanture ou de vitrine.

### Des essais de diversification des modes de collecte

Les vêtements proposés dans la boutique sont essentiellement des vêtements usagés qui proviennent de dons de particuliers. Ces dons arrivent directement au comité d'Aix, ou sont récupérés par les délégués locaux dans les villages environnants, sans que de véritables opérations de collecte soient organisées. C'est le bouche-à-oreille qui fonctionne.

En dehors des dons de particuliers, d'autres modes de collecte ont été expérimentés : des boutiques ont été contactées, et donnent des lots de vêtements neufs invendus lors des changements de collection. Périodiquement, le vestiaire propose donc des vêtements neufs en plus des vêtements usagés habituels. Une autre piste est à l'étude : les pressings. Ceux-ci conservent toujours des articles que des clients ne sont jamais venus récupérer. Ils sont tenus de les conserver un an, mais pas au-delà. Un premier pressing a proposé un lot de vêtements à la Croix-Rouge. D'autres ont dit être prêts à faire de même.

Le comité a aussi organisé une journée de collecte de vieux chiffons dans les mairies, qui ont ensuite été revendus au poids. Le président ne pense pas renouveler cette expérience, car il estime que cette opération n'a pas répondu à leurs espoirs. Elle a tout de même rapporté 14 000 F.

Les vêtements arrivent en vrac. Ils sont stockés dans la deuxième pièce, et triés au fur et à mesure. Le tri et le rangement se font au moment de l'ouverture du vestiaire au public. En plus du tri des sacs de nouveaux vêtements, les bénévoles doivent sans arrêt replier et ranger les affaires qui ont été sorties par les clients.

Au moment du tri, les vêtements sont classés selon trois tas : les vêtements très usagés sont revendus au poids, les vêtements en bon état sont exposés dans le vestiaire et vendus à la pièce, les vêtements en état intermédiaire sont conservés pour les SDF. Ces vêtements sont donnés aux bénévoles qui se déplacent en camionnette dans la ville, pour distribuer de la soupe aux personnes dans la rue. Quand ils en ont besoin, ils leur distribuent aussi des vêtements.

Les vêtements sales ou tachés sont nettoyés. Le vestiaire a acheté une machine à laver, qui sert aussi à nettoyer les serviettes de toilette utilisées dans le cadre du point hygiène. Les bénévoles reprisent elles-mêmes les vêtements qui ont un accroc ou auxquels il manque un bouton. Le plus

souvent, elles emportent les affaires chez elles pour le faire, car elles n'ont pas le temps et ne sont pas équipées pour coudre sur place.

Des colis sont préparés pour être expédiés à l'étranger une à deux fois par an, avec les stocks d'invendus.

### La distribution : organisée pour la vente

Le vestiaire est ouvert tous les matins de la semaine, de 9H à 11H30. Pas moins d'une quarantaine de bénévoles se relaient pour assurer la permanence. Chaque jour, une équipe de 6 à 8 volontaires anime le vestiaire. Tous ne sont pas toujours présents systématiquement, mais une trentaine de bénévoles sont très assidus. Certains viennent au vestiaire plusieurs jours dans la semaine, mais la plupart ne sont là qu'une fois par semaine. Ce sont essentiellement des femmes, de tous âges. Chaque équipe comprend une responsable, de manière à assurer un minimum de suivi dans la gestion, et un caissier, chargé d'encaisser les achats des « clients », de les enregistrer dans un cahier des recettes, et de surveiller la caisse. Parmi les bénévoles, quelques-uns ont eu des expériences professionnelles dans la vente, ce qui leur sert dans le cadre de leur activité bénévole.

Les bénévoles participent toutes à l'ensemble des activités du vestiaire : le tri, la remise en état, le nettoyage et le lavage, l'organisation dans les rayons, l'accueil du public.

Les vêtements à vendre sont exposés sur des portants, ou sur des étagères, ou encore dans des bacs (les sous-vêtements par exemple). Une cabine d'essayage a été aménagée dans un coin, avec un miroir en pied à l'intérieur.

En dehors des vêtements exposés, hommes comme femmes ou enfants, le vestiaire propose des chaussures, toutes usagées, et à l'entrée du vestiaire, un petit coin brocante présente quelques articles.

La liste des prix est affichée dans la salle où sont exposés les vêtements. Cette liste détaille tous les types d'articles proposés, et le prix associé. Elle distingue les articles neufs, des articles usagés. Les premiers sont vendus un peu plus cher. Les prix sont très bas, et varient entre 2F et 20F.

### **Une double vocation sociale et économique**

Toutes les personnes sont accueillies au vestiaire, qu'elles aient l'air d'avoir des difficultés financières ou non, et les prix sont les mêmes pour tout le monde. La philosophie est double : éviter l'assistanat en demandant aux personnes qui s'adressent au vestiaire de participer financièrement, et récupérer de l'argent de manière à financer d'autres activités déficitaires, comme l'aide alimentaire. Dans cette autre activité, les colis distribués sont eux-aussi vendus, au prix de 10 F.

Bien sûr, il est possible de bénéficier de vêtements gratuitement, en particulier pour les personnes qui sont recommandées par des travailleurs sociaux. La vocation du vestiaire est sociale, avant d'être économique. L'assistante sociale indique alors la liste des vêtements dont a besoin la personne, et les bénévoles du vestiaire préparent un paquet. Dans ce cas, la somme constituée par ces colis est notée dans le cahier des comptes, de manière à pouvoir repérer le volume de vêtements qui partent ainsi. Cela reste assez exceptionnel, probablement parce que les travailleurs sociaux ne savent pas tous qu'ils peuvent envoyer des personnes chercher des vêtements à la Croix-Rouge.

La clientèle payante est plutôt composée de personnes de 40 à 50 ans, avec des enfants. Des familles à petits moyens, mais aussi des personnes qui veulent changer de garde-robe à bas prix. Cependant, le vestiaire accueille de plus en plus de jeunes (étudiants ou non). La plupart des personnes qui viennent, achètent un petit quelque chose. Certaines repartent avec des paniers pleins. Elles refusent les sacs Croix-Rouge, trop stigmatisants, et préfèrent des sacs plastiques de récupération.

### **La braderie : un moyen d'écouler les stocks et de diversifier le public**

Une braderie est organisée deux fois par an (au printemps et à l'automne), dans la cour du comité de la Croix-Rouge. Lors de cette braderie sont exposés les stocks de vêtements du vestiaire, de manière à liquider les vêtements de la saison passée avant de présenter les articles de la saison qui arrive. Des pièces spécialement conservées pour la braderie sont aussi mises en vente, à des prix plus élevés que dans la boutique. La clientèle de la braderie est plus variée que celle qui se présente pendant les horaires d'ouverture du vestiaire, et l'objectif de la braderie est essentiellement de faire rentrer de l'argent. Des dépliants sont distribués dans la ville pour annoncer la braderie, qui dure un week-end. Le vestiaire étant assez récent, seulement deux braderies ont été organisées. Il semble que cette activité soit en pleine expansion, en particulier

parce qu'elle est de plus en plus connue par les gens de l'extérieur : la première a rapporté 11 000 F, la deuxième 16 000 F.

Une bénévole s'occupe spécialement de la brocante. Elle propose quelques articles dans la boutique, mais c'est surtout lors de la braderie qu'elle vend ses objets. Ce sont aussi des articles qui sont donnés à la Croix-Rouge par des particuliers. Elle les trie, les remet en état, les stocke et organise son stand.

### **Les évolutions futures**

Le président comme les bénévoles qui travaillent au vestiaire sont plutôt satisfaits de leur fonctionnement actuel. Le vestiaire étant assez récent, toute l'équipe de bénévoles a beaucoup travaillé à l'aménagement au cours de l'année passée, qui s'est fait progressivement.

Le principal aménagement prévu dans un proche avenir concerne la brocante. Une caravane va être donnée au comité. Une caravanne va être donnée au comité permettant d'y installer la brocante et la bénévole qui s'en occupe. Cela va permettre de libérer de la place dans le vestiaire, et d'ouvrir le samedi sa boutique, pour les chineurs.

En dehors de cette réorganisation de l'activité de brocante, le comité d'Aix n'a pas de projets particuliers, si ce n'est une nouvelle machine à laver.

### **Situation économique du vestiaire**

Sur 9 mois, en 1997, le vestiaire a rapporté 105 000 F. Le vestiaire est en effet fermé en juillet, août et septembre, et 15 jours à Noël. Beaucoup de bénévoles sont grand-mères, et veulent être libres dans ces périodes de l'année pour s'occuper de leurs petits-enfants.

### **La mise en pratique de l'essentiel du modèle de fonctionnement proposé**

Le fonctionnement du vestiaire d'Aix est dans l'esprit, très proche de celui d'une vesti-boutique. Les principales différences concernent les horaires d'ouverture et le cadre. Les plages d'ouverture sont moins larges que celles d'une boutique, en particulier le vestiaire n'est pas ouvert le samedi, ce qui limite les possibilités de visite pour les personnes qui travaillent. La responsable du vestiaire n'est pas contre l'idée d'ouvrir plus, mais cela nécessiterait plus de bénévoles. De plus, les bénévoles qui acceptent de travailler le samedi sont difficiles à recruter.

En ce qui concerne le cadre, l'état assez rudimentaire des locaux ne permet pas d'oublier que l'on se trouve dans un vestiaire, d'autant plus qu'il faut rentrer dans la cour du comité de la Croix-Rouge pour pouvoir y accéder. Le président ne souhaite pas faire des travaux dans le vestiaire et le transformer en boutique, car il craint que les plus défavorisés, à qui s'adresse le vestiaire en priorité, n'osent plus se rendre au vestiaire. Même si l'équipe qui s'en occupe considère que c'est une bonne chose que tout le monde vienne acheter des affaires, dans la mesure où il y a suffisamment de vêtements pour tous.

Le comité a déjà tenté plusieurs expériences pour développer les modes de collecte, surtout pour récupérer des vêtements neufs ou en très bon état, qui peuvent être vendus en conséquence.

Le comité a un temps pensé installer des containers dans la ville pour collecter des vêtements. Le président, assez favorable à cette idée, a eu peur que le principe soit mal accepté par certains bénévoles. En particulier, certains craignaient que cela amène à vendre au poids les vêtements en bon état. Depuis peu, la ville d'Aix vient d'en installer, sans que cela ait eu pour l'instant une conséquence sur les dons de vêtements faits à la Croix-Rouge. Le président pense que les vêtements que les Aixois mettent dans les containers sont effectivement des vêtements en très mauvais état.

Pour l'instant, le vestiaire n'a pas vraiment besoin de chercher à diversifier encore les modes de collecte. Il ne manque pas de vêtements, au contraire. Il possède des stocks importants de vêtements qui ne sont pas exposés et les portants sont déjà bien remplis. Bien sûr, quelques vêtements sont plus rares que d'autres, comme les jeans, mais sans qu'on puisse parler de pénurie. Les tentatives de diversification avaient plutôt pour objet de récupérer des vêtements qui peuvent être vendus à des prix supérieurs au fond de commerce habituel, des vêtements neufs.

Autre différence avec le modèle proposé : la question du partenariat avec d'autres associations. Les membres du vestiaire n'ont pas de contact avec les autres vestiaires de la ville. Ils savent qu'il en existe, en particulier les personnes qui viennent acheter des vêtements leur parlent de celui du Secours Catholique, mais qui est beaucoup plus traditionnel. Ils ne voient pas vraiment l'intérêt de se rapprocher d'eux, dans la mesure où ils ont suffisamment de vêtements.

## **Conclusion**

Le vestiaire d'Aix-en-Provence est proche du modèle de fonctionnement envisagé par la Croix-Rouge, même s'il ne s'agit pas véritablement d'une vesti-boutique. Lorsque les bénévoles ont monté ce vestiaire, cette façon de procéder leur a semblé naturelle. Elles ont d'ailleurs du mal à envisager que l'on puisse fonctionner différemment. Le social et l'économique se rejoignent alors dans une même activité : le vestiaire s'adresse en priorité à des personnes ayant des faibles ressources, qui trouvent au vestiaire le moyen de se fournir une garde-robe à bas prix, sans leur donner l'impression de bénéficier d'un acte de charité. Il assure des rentrées d'argent importantes au comité, qui peut ainsi financer d'autres activités de solidarité.

## **Modèle de la vesti-boutique : Vestiaire E**

Castel-Sarrazin est une petite ville de moins de 15 000 habitants, mais avec un comité Croix-Rouge particulièrement actif, et même novateur sur un certain nombre d'actions. La présidente actuelle, par ailleurs adjointe au maire de Castel-Sarrazin, est à l'origine de ce dynamisme.

L'activité traditionnelle de secourisme s'est arrêtée depuis déjà plusieurs années, et ce sont les activités de solidarité qui constituent actuellement l'essentiel de l'action du comité. En plus du vestiaire, une aide alimentaire est organisée, pour une centaine de familles au RMI, qui reçoivent deux fois par mois des colis alimentaires. Un point écoute accueille les personnes qui ont besoin d'aide. Elles sont le plus souvent orientées par les travailleurs sociaux, mais certaines viennent aussi spontanément. Des logements d'urgence ont été créés, pour aider pendant quelques mois des personnes sans domicile. Des accords avec des structures d'insertion sont passés pour coupler cette aide au logement à une réinsertion par le travail. Enfin, le dernier pôle de l'activité est constitué par une aide aux jeunes.

Pour mettre en oeuvre l'ensemble de ces actions, plusieurs personnes ont été embauchées comme salariées, sur des contrats aidés (CES, CEC, CIE, et un emploi-jeune en cours), pour relayer les bénévoles, assez peu nombreux au comité (une vingtaine).

Le vestiaire de Castel-Sarrazin est en fait une véritable boutique. Il est situé dans des anciens locaux commerciaux, qui appartiennent à une bénévole, et qui les a gracieusement mis à disposition de la Croix-Rouge.

### **Historique du vestiaire**

Le vestiaire existe depuis 1991 sous cette forme, même s'il a connu beaucoup d'améliorations depuis cette date.

Le comité de Castel-Sarrazin avait une activité de vestiaire depuis de nombreuses années, mais qui fonctionnait sur un modèle plus traditionnel. Le comité recevait des vêtements, qu'il redistribuait gratuitement à des personnes qui en avaient besoin. Ces personnes ne choisissaient pas les vêtements. Les bénévoles qui avaient travaillé au vestiaire à cette époque se souviennent que les bénéficiaires étaient rares, toujours les mêmes et pas forcément ceux qui en avaient le

plus besoin, et étaient parfois difficiles, se montrant mécontents des vêtements qu'on leur proposait.

En 1990, la présidente, nouvellement nommée, a pensé nécessaire de rénover ce vestiaire. Elle a donc proposé à l'équipe de bénévoles de faire payer les vêtements. Cette proposition a reçu un accueil mitigé : certaines bénévoles étaient très sceptiques sur les chances de réussite de cette nouvelle formule. Le vestiaire a emménagé dans un nouveau local (une ancienne boutique de vêtements). Le local était alors peu aménagé : les vêtements étaient présentés dans des paniers, la vitrine n'était pas installée.

L'équipe de bénévoles étant assez peu nombreuse, une première personne a été embauchée en CES, pour assurer une plage d'ouverture suffisante. Cette personne avait de graves problèmes de santé, ce qui a freiné l'aménagement du vestiaire. C'est seulement avec le départ de cette première employée et l'embauche d'une nouvelle que le vestiaire a vraiment démarré.

L'année dernière, une boutique attenante au vestiaire s'est libérée. Le vestiaire s'est donc agrandi, et a pu encore améliorer sa présentation. Le vestiaire a racheté à bas prix des portants, des mannequins, à une boutique de la ville qui a fait faillite. A la même période, une bénévole ayant une expérience dans le commerce a rejoint l'équipe. Après six mois de bénévolat, elle a été embauchée en CEC. Cette personne a beaucoup aidé à l'amélioration de la présentation, à la mise en forme de la vitrine. Des manches à balai ont été suspendus dans le magasin, de manière à présenter les articles les plus jolis.

### **Un fonctionnement proche d'une boutique traditionnelle**

Le vestiaire de Castel-Sarrazin est véritablement ce que l'on peut appeler une vesti-boutique. C'est d'ailleurs la seule parmi les cinq comités visités, qui emploie des salariés sur l'activité de vestiaire.

Le vestiaire est ouvert tous les jours, sauf le dimanche et le lundi, toute la journée et toute l'année. Actuellement, ce sont cinq bénévoles et trois salariées qui travaillent au vestiaire. La responsable est l'ancienne présidente du comité.

Le travail commun entre salariés et bénévoles pose parfois problème : les bénévoles ont un statut d'employeur, en tant que membre du comité, mais ne sont pas toujours reconnues comme tel par les salariés. Il y a eu quelques frictions, qui ont amené les bénévoles à se mettre un peu en retrait. Cependant, une bénévole est toujours présente aux heures d'ouverture du magasin.

Salariés et bénévoles sont associés à toutes les étapes du processus (tri, remise en état, disposition, vente).

### **Une collecte très traditionnelle**

Les vêtements qui sont présentés dans la boutique sont tous issus de dons, le plus souvent de particuliers. Un magasin qui a fait faillite a donné ses fins de stock au vestiaire. Il a d'ailleurs fallu plusieurs saisons pour écouler l'ensemble du lot. Aucun vêtement n'est acheté.

Les personnes viennent donner leurs vêtements directement à la boutique, ou au local administratif du comité. Si elles sont d'accord, la Croix-Rouge note les coordonnées des personnes qui apportent des vêtements, afin de leur envoyer une lettre de remerciement.

Les vêtements sont triés dans la boutique, aux heures d'ouverture, dès qu'ils arrivent. Les salariés et les bénévoles ne laissent pas les sacs s'accumuler. Les vêtements sont séparés en deux catégories : ceux qui sont trop abîmés sont mis de côté, stockés dans une remise, et vendus au poids à Recolte (1 F le kilo). Les vêtements en bon état sont gardés pour la vente. Tous les vêtements sont repassés, à la boutique, et mis sur cintres. Ceux qui ont besoin d'être lavés sont amenés au local administratif, où il y a une machine à laver séchante. Cette machine à laver sert aussi au point hygiène. Les vêtements qui nécessitent un travail de couture sont remis en état par les salariées ou les bénévoles expertes en couture pour les travaux plus complexes.

### **La distribution : donner l'impression aux clients qu'ils sont dans une boutique**

Les vêtements sont présentés sur des portants ou des étagères. Une seule saison est mise en vente, à des prix qui varient entre 5 F et 50 F selon les articles. Pour les articles de marque (polos Lacoste par exemple) un supplément de 10 francs est demandé. Les prix sont affichés sur les portants. Les personnes qui s'occupent du vestiaire envisagent de suspendre un panneau détaillant tous les prix. Elles ont à une époque cherché à étiqueter tous les articles, mais ce travail s'est avéré trop fastidieux.

Au moment des soldes, en fin de saison, une braderie est organisée. Les articles qui restent en magasin sont alors proposés à des prix encore plus bas (d'abord tout à dix francs, puis au bout de quelques jours, tout à cinq francs), avec des promotions pour les articles les plus difficiles à vendre (articles démodés). Cette braderie permet d'écouler les stocks, avant de mettre en place « la nouvelle collection ». Tous les articles pour une même saison ne sont pas exposés, par manque de place, et pour pouvoir faire un roulement. Les personnes qui passent souvent à la boutique ont ainsi toujours de nouvelles choses à voir.

Le nombre de vêtements par personne n'est pas limité, et le vestiaire est ouvert à tous. Pour les personnes qui ont de grosses difficultés, les vêtements peuvent être obtenus gratuitement. Il faut alors qu'elles passent par le point écoute (d'elle mêmes ou orientées par un travailleur social), et une salariée fait un mot précisant les besoins. Les personnes se rendent alors à la boutique avec ce mot.

Le public qui se rend à la boutique est de plus en plus nombreux et de plus en plus varié au fil des ans. Des mères de familles, des personnes âgées, des adolescents, des étrangers, .... Ce sont en général des personnes à revenus modestes. L'enseigne de la Croix-Rouge n'étant pas encore installée sur la devanture de la deuxième boutique, il arrive que des personnes entrent, en pensant qu'il s'agit d'une boutique traditionnelle. Soit elles ressortent aussitôt, soit elles en profitent pour regarder.

Le jeudi est jour de marché, qui a lieu en partie dans la rue où est située la Croix-Rouge. Cela attire de nombreux clients, en particulier des personnes qui habitent à la campagne et qui viennent en ville ce jour là.

Selon les personnes rencontrées, les commerçants n'ont pas considéré l'ouverture et le développement de la boutique de la Croix-Rouge comme une concurrence. Elles reconnaissent tout de même que certains ont fait des remarques lorsqu'elles se sont mises à faire de jolies vitrines. La vitrine est en effet très régulièrement changée (toutes les deux à trois semaines). Un thème est choisi (les vêtements marins), ou une gamme de couleurs, qui correspond en général à des articles qui sont nombreux en stock. Cependant, les commerces de vêtements sur Castel-Sarrazin sont plutôt des boutiques haut de gamme, qui ne sont donc pas concurrencées directement par la boutique Croix-Rouge. Les friperies, les supermarchés ou les boutiques de vêtements pas chers se trouvent plutôt à Montauban.

### **Peu de projets pour l'avenir**

Les bénévoles sont très fières du fonctionnement actuel de leur vestiaire. Elles reçoivent d'ailleurs la visite d'autres comités du département, qui viennent s'inspirer de cette expérience. Elles en sont très satisfaites et n'envisagent pas d'évolutions profondes.

Le comité a peu de projets en ce qui concerne le vestiaire. Les emplois des salariés s'étant cependant un peu pérennisés (des CEC et un emploi jeune ont remplacé les CES), la présidente envisage de faire suivre aux salariés des formations aux techniques de la vente, de manière à professionnaliser l'activité.

L'APF avait le projet d'installer des containers pour les vêtements en centre ville. Le projet a finalement été bloqué. La présidente pense que cela aurait fait beaucoup de tort au vestiaire, qui aurait reçu moins de dons.

### **Un vestiaire qui correspond déjà au modèle proposé**

Le vestiaire de Castel-Sarrazin répond déjà à la plupart des critères du modèle théorique proposé. La seule différence concerne le partenariat.

Les bénévoles connaissent un autre vestiaire sur la commune, celui du Secours Populaire. Il est situé assez près de celui de la Croix-Rouge, mais dans un local sans enseigne. Les vêtements y sont aussi vendus. Ils doivent bientôt déménager, et ont eu du mal à trouver un local. La présidente du comité leur a proposé de s'associer, mais ils ont refusé. D'ailleurs plusieurs autres tentatives d'associations, sur d'autres activités comme par exemple l'aide alimentaire, ont échoué.

Le Secours Catholique, qui n'a pas de vestiaire, donne les vêtements qu'il reçoit à la Croix-Rouge. Il y a plusieurs années, avant la boutique, ces deux organismes avaient d'ailleurs un vestiaire commun. Le Secours Catholique a préféré se retirer de la gestion, pour se consacrer à d'autres activités.

### **Situation économique**

Les rentrées d'argent dues au vestiaire ne cessent de progresser chaque année. Le bond a été important l'année dernière, avec l'agrandissement de la boutique. Les recettes, comptabilisées chaque jour, ont presque atteint les 200 000 F en 1997. La vente au poids a rapporté moins de 10 000 F.

## **Conclusion**

Le vestiaire de Castel est celui qui se rapproche le plus d'une boutique traditionnelle, sans avoir abandonné sa vocation sociale. Si les bénévoles ne cachent pas que le vestiaire a pour objet de faire de l'argent pour financer d'autres activités sociales, elles pensent par ailleurs mieux respecter la dignité des personnes qui s'adressent à elles. Elles vont dans une véritable boutique, et c'est parfois une des seules boutiques de vêtements que les clientes fréquentent. Cependant, la boutique n'est pas dans la zone la plus commerciale de la ville. Cela semble préférable aux bénévoles, qui pensent que certaines personnes souhaitent préserver leur anonymat lorsqu'elles se rendent au vestiaire.

Le fait que ce vestiaire se soit développé autant sur le modèle d'une boutique est un peu un concours de circonstances. C'est lié à la fois à l'impulsion donnée par la présidente, au fait d'y avoir associé des salariés, et d'avoir pu bénéficier d'un local commercial.

## Conclusion

La délégation Nationale à la Solidarité de la Croix-Rouge Française a confié au CRÉDOC une enquête, afin de mieux connaître la diversité des pratiques et des conceptions dans le mode de fonctionnement des vestiaires de la Croix-Rouge.

Une première enquête quantitative, auprès de plus de 230 vestiaires, a montré que les trois quarts des comités locaux développent une activité de vestiaire, et que ces vestiaires fonctionnent essentiellement selon cinq modèles différents :

- **Le vestiaire traditionnel** (19% des vestiaires interrogés) : ces vestiaires ne sont pas ouverts à tous (il faut en général être référencé par un travailleur social), les bénéficiaires ne peuvent pas choisir les vêtements qu'on leur donne, la collecte de vêtements est entièrement issue de dons de particuliers déposés au comité, les vêtements sont ensuite distribués sans être remis en état.
- **Le libre choix** (23%) : A la différence du modèle traditionnel, ces vestiaires sont ouverts à tout le monde, et les bénéficiaires ont la possibilité de choisir les vêtements qui correspondent à leurs besoins. Cependant, les vêtements ne sont pas présentés sur des portants et il n'est pas possible de les essayer.
- **La gestion de la pénurie** (21%) : Ces vestiaires ont pour particularité d'avoir plutôt cherché à diversifier leur mode de collecte (containers, appel aux magasins), couplée à une sélection des bénéficiaires et à une limitation du nombre de vêtements qu'ils peuvent proposer.
- **Le libre-choix organisé** (22%) : ces vestiaires sont ouverts à tous. Les vêtements collectés sont remis en état, sont présentés sur des portants, et les personnes qui viennent chercher des vêtements ont la possibilité d'essayer.
- **La vesti-boutique** (15%) : ces vestiaires sont ouverts à tous, et sont ouverts presque tous les jours. Les vêtements collectés sont remis en état, sont présentés sur des portants, une cabine d'essayage est aménagée. Une participation financière est demandée. Certains de ces vestiaires sont de véritables boutiques, en centre ville, avec des vitrines aménagées et des salariés chargés de la vente. Cependant, ces vestiaires sont encore exceptionnels en France.

C'est ce dernier modèle que la Direction de la Solidarité souhaiterait voir se développer dans l'ensemble des comités locaux.

Pour illustrer cette typologie, et pour mieux comprendre les possibilités d'évolution pour les vestiaires encore éloignés de la vesti-boutique, cinq vestiaires ont fait l'objet d'une investigation plus approfondie. Ces monographies fournissent des éléments de réponse pour comprendre l'origine de cette diversité, et en déduire les freins ou les facteurs facilitant l'évolution que voudrait favoriser la Croix-Rouge.

La diversité des pratiques s'explique par des infrastructures, des personnalités, des publics ou encore des objectifs différents.

Dans tous les cas, l'histoire du vestiaire s'intègre dans l'histoire du comité. C'est souvent l'arrivée de nouveaux bénévoles, dans l'équipe ou encore dans le bureau, qui est à l'origine de profonds changements. Les nouveaux arrivants apportent un regard neuf sur les pratiques, arrivent avec des idées et des conceptions différentes de ce que peut être un vestiaire, et plus généralement les activités de solidarité au sein de la Croix-Rouge.

Les objectifs attribués aux vestiaires par les comités sont essentiellement de deux sortes :

- apporter une aide matérielle à des personnes défavorisées, qui n'ont pas les moyens de se vêtir correctement (objectif social),
- faire des recettes en vendant des vêtements, de manière à pouvoir financer d'autres activités de solidarité, pour lesquelles il faut de l'argent, comme l'aide alimentaire par exemple (objectif économique).

Le deuxième objectif s'intègre par la vente au poids de vêtements usagés, ou par la participation financière des personnes qui s'adressent au vestiaire.

#### La vente au poids : directement en lien avec l'objectif économique

La vente au poids est une pratique courante dans tous les modèles, y compris le modèle traditionnel. Lorsqu'elle suit une étape de tri, elle n'est jamais vécue comme incompatible avec l'objectif social, dans la mesure où elle concerne des vêtements en trop mauvais état pour être distribués à des personnes qui en ont besoin.

Le principe des containers, à l'enseigne de la Croix-Rouge, mais gérés par des organismes privés, est plus problématique. Il n'y a plus de tri, et tous les vêtements déposés dans le container sont alors revendus au poids. Beaucoup de comités semblent contactés pour donner leur accord pour ce type de pratique, au même titre que d'autres associations. Des accords sont parfois passés au niveau de la délégation départementale. Si ce type de containers n'est pas

censé remplacer les dons de vêtements au comité, les personnes réfractaires au principe ont peur que cela en limite le nombre.

### La participation financière partage les bénévoles

Les positions par rapport à la participation financière sont plus mitigées : ceux qui la pratiquent considèrent que c'est un moyen de restaurer la dignité des personnes aidées, et d'équilibrer les rapports entre les bénéficiaires et les bénévoles : en effet, en payant les vêtements qu'elles viennent chercher à la Croix-Rouge, les « clientes » sont elles aussi en situation d'aider la Croix-Rouge. Pour ces bénévoles, l'objectif économique rejoint donc l'objectif social.

Les bénévoles qui donnent les vêtements ont du mal à concevoir qu'on puisse les vendre, et ce pour trois raisons :

- Les difficultés financières que rencontrent les personnes aidées empêchent qu'on leur demande une participation financière,
- Cela ne correspond pas à l'image de la Croix-Rouge,
- Les personnes qui donnent des vêtements n'apprécieraient pas que la Croix-Rouge en tire du profit.

Les personnes qui travaillent dans des vestiaires qui demandent une participation financière apportent des éléments de réponses à ces trois arguments :

- Les prix pratiqués sont très bas (à l'exception des braderies exceptionnelles, où des articles qui sortent de l'ordinaire peuvent être facturés à des prix plus élevés), et n'empêchent pas les personnes défavorisées de se procurer des vêtements. De plus, il y a toujours des possibilités pour que des vêtements soient donnés aux personnes qui n'ont vraiment pas les moyens de payer.
- Les personnes qui donnent des vêtements sont informées du principe de la vente, et en sont satisfaites.

### La distribution de vêtements : une composante de l'action sociale

La composante sociale dans l'activité du vestiaire est toujours présente, en particulier parce que le public visé est en priorité un public défavorisé. Cependant, l'activité de vestiaire est soit autonome par rapport au reste des activités de solidarité du vestiaire, soit intégrée comme un maillon de l'action sociale globale.

Dans ce deuxième cas, les personnes qui s'adressent au comité sont alors reçues individuellement, afin de concevoir un bilan, et de déterminer quels sont leurs besoins. Le don

de vêtements est alors un aspect de l'aide dont elles peuvent avoir besoin, au même titre que l'aide alimentaire, l'aide au paiement des factures, l'aide pour résoudre des problèmes administratifs ou l'aide pour l'obtention d'un travail ou d'un logement. Le vestiaire est alors gratuit, intégré dans des locaux communs à d'autres activités, et les bénévoles qui s'occupent du vestiaire peuvent être polyvalents.

A ce vestiaire gratuit peut s'ajouter un autre mode de distribution de vêtements, payant, sous forme de braderie exceptionnelle ou sous la forme d'une vesti-boutique, qui vise un plus large public. L'objectif économique vient alors compléter l'objectif social par la mise en place d'une autre structure.

### Le libre-choix des vêtements : une modification du regard porté sur les bénéficiaires

L'adoption d'une participation financière va généralement de pair avec un aménagement du vestiaire, de manière à permettre aux bénéficiaires de choisir les vêtements, et même de les essayer. Cependant, ces aménagements existent aussi dans des vestiaires qui ne souhaitent pas vendre les vêtements. Ils sont le fait de comités qui estiment nécessaire de sortir de l'assistanat et qui pensent que les bénéficiaires doivent pouvoir choisir les vêtements qu'ils portent, même s'ils leur sont donnés.

Parmi les vestiaires qui ne sont pas organisés pour laisser choisir leurs vêtements, on peut dissocier deux points de vue : ceux qui ne peuvent pas l'organiser pour des problèmes de place et ceux qui ne pensent pas souhaitable de laisser le choix. Ces derniers sont portés vers une vision très assistancielle de la solidarité, et craignent les détériorations, le désordre que pourraient entraîner les bénéficiaires s'ils avaient accès au stock de vêtements. Ce sont les mêmes qui trouvent les bénéficiaires difficiles, se plaignant des vêtements qu'on leur propose. Pourtant, le vestiaire de Castel-Sarrazin fournit l'exemple que ce type de comportement n'est pas seulement la conséquence des publics qui s'adressent au vestiaire, mais aussi du fonctionnement qui est adopté. Si les personnes se montrent difficiles, c'est aussi parce qu'elles n'ont pas la possibilité de choisir les affaires qui correspondent à la fois à leurs besoins et à leurs goûts. D'ailleurs, le vestiaire SDF de Montpellier prouve qu'il est possible de laisser le choix, y compris à des personnes très désocialisées et très marginalisées.

Le degré d'organisation du vestiaire peut aller jusqu'à les transformer en véritables boutiques : le vestiaire de Castel-Sarrazin en est l'exemple le plus abouti parmi les vestiaires qui ont été observés. Cependant, il semble que le passage d'un vestiaire payant organisé à une véritable vesti-boutique n'aille pas toujours de soi. Se posent des contraintes matérielles (il faut pouvoir bénéficier d'un local commercial en centre ville, embaucher des salariés ou mobiliser

suffisamment de bénévoles pour pouvoir ouvrir quotidiennement), mais aussi conceptuelles (rapports avec les autres commerçants, crainte de perdre les bénéficiaires qui recherchent l'anonymat).

#### La remise en état de vêtements : surtout un problème de moyens

Les vestiaires qui ne remettent pas en état les vêtements agissent ainsi plutôt par manque de moyens que par véritable choix. Ils se montrent alors plus sélectifs au moment du tri, et laissent de côté les vêtements, décousus, sales ou tâchés qui seraient remis en état par d'autres vestiaires mieux équipés.

#### Le partenariat interassociatif : une pratique peu valorisée

Si la plupart des vestiaires qui ont été interrogés avaient connaissance de l'existence d'autres vestiaires dans les alentours, les collaborations officielles sont rares. Lorsqu'elles existent, elles sont le fait d'accords locaux entre personnes. Quelques vestiaires sont ainsi entièrement gérés en commun entre plusieurs associations (par exemple à Albi), ou des accords sont passés sur certains aspects (à Castel-Sarrazin, le Secours Catholique donne les vêtements qu'il reçoit à la Croix-Rouge).

Mais le plus souvent, les vestiaires fonctionnent chacun de leur côté, sans échange de vêtements ni autre forme de collaboration. L'atmosphère est même parfois à la concurrence entre associations. Le développement du vestiaire peut même être freiné par la présence d'autres vestiaires.

Dans l'ensemble, si les bénévoles rencontrés ne sont pas contre l'idée de partenariat, ils n'en ressentent pas non plus véritablement l'intérêt. Pour la collecte de vêtements, certains bénévoles pensent même que chaque association a ses donateurs, qui sont attachés à l'image qu'elle véhicule, et qu'une mise en commun risquerait de les perturber, et de réduire le nombre de vêtements donnés.

## Conclusion

Finalement, face au modèle de la vesti-boutique, les freins que l'on rencontre sont à la fois le manque de moyens humains et matériels, en particulier l'exiguïté des locaux, et des réticences sur certains aspects du modèle.

Cependant, les réticences de principe qui sont évoquées sont le plus souvent le fait d'une appréhension face à un changement de pratique ou encore d'une méconnaissance des autres possibilités de fonctionnement.

Ainsi, les bénévoles rencontrés sont tous satisfaits de leur mode de fonctionnement, et ont du mal à imaginer qu'ils pourraient s'organiser différemment. Ils ont d'ailleurs rarement connaissance de l'organisation d'autres vestiaires de la Croix-Rouge, et imaginent qu'ils fonctionnent tous comme eux...

Une information au sein du réseau, par le biais des délégations départementales ou de la délégation nationale, serait probablement un moyen efficace de favoriser l'évolution des vestiaires, en présentant les aménagements possibles et leurs intérêts, aussi bien pour les comités que pour les bénéficiaires. En particulier, il serait intéressant de faire connaître les exemples des vestiaires qui fonctionnent déjà selon le principe d'une vesti-boutique.

Dépôt légal : octobre 1998

ISSN : 1242-7764

ISBN : 2-84104-126-3

# COLLECTION DES RaPPORTS

## Récemment parus :

**L'occupation des logements d'habitations  
à loyer modéré et son évolution**

Marie-Odile SIMON - n°189 (1998)

**Les opinions des Français sur la qualité et sur  
les risques sanitaires des produits alimentaires**

Département "Conditions de vie et Aspirations des Français"  
- n°190 (1998)

**Accueil des jeunes enfants, conciliation  
vie professionnelle, vie familiale et opinions  
sur les prestations familiales**

Ariane DUFOUR, Georges HATCHUEL, Jean-Pierre LOISEL  
- n°191 (1998)

**Vécus et attentes des principaux acteurs  
des centres sociaux**

Patrick DUBÉCHOT, Pierre LE QUÉAU, Marie-Odile SIMON  
- n°192 (1998)

**Les aménagements des rythmes scolaires :  
2 années en site pilote**

Christine OLM - n°193 (1998)

**Stratégies de localisation de la grande distribution  
et impact sur la mobilité des consommateurs**

Philippe MOATI, Laurent POUQUET - n°194 (1998)

**Le rôle des parents selon les familles  
et les professionnels**

Marielle AULAGNIER, Christine OLM - n°195 (1998)

**Étude complémentaire sur les nouveaux  
arrivants au RMI**

Isa ALDEGHI - n°196 (1998)

Président : Bernard SCHAEFER    Directeur : Robert ROCHEFORT  
142, rue du Chevaleret, 75013 PARIS - Tél. : 01 40 77 85 01

ISBN : 2-84104-126-3

# CRÉDOC

Centre de recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie