



POINT ACCUEIL SOLIDARITÉ SNCF RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



Direction Départementale
Emploi, Travail et Solidarités
(DDETS)



Union
Protestante
des
Associations
d'Entraide

Sommaire

1. Nos missions

2. Les locaux

3. Retour sur l'année 2022

4. Le financement du PAS

5. Les accueils

6. Le public

- Les adultes
- Les mineurs non accompagnés
- Les familles
- Les situation particulière (réfugiés statutaires ou bénéficiaires de la protection subsidiaire)
- Les isolé-e-s

7. Interventions 115 / SIAO

8. Les orientations

9. Les aides administratives

10. Les prestations

- Aide pour se repérer dans la ville

11. Le travail en partenariat

- Rencontre en externe
- Nos interactions avec SNCF

12. Vivre Noël Ensemble 2022

13. Conclusion

La stratégie RSE SNCF / rétrospective Engagement sociétal et Fondation SNCF Grand Est 2022

Remerciements

L'équipe remercie SNCF Gares & Connexions pour son engagement et plus particulièrement Nathalie Viverge, Directrice de gare de Strasbourg et son successeur Cedric Nellenbach ainsi que leurs équipes pour leur soutien dans nos missions atypiques.

Cela fait 25 ans qu'ils nous soutiennent... merci aux financeurs sans lesquels nous ne pourrions mener à bien notre tâche :

- La Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS),
- La Ville de Strasbourg
- Et depuis 2017 l'Union Protestante des Associations d'Entraide (UPAE)

Et bien sûr **Entraide le Relais** qui depuis 2006 nous accompagne pour la mise à disposition des salariées qui s'investissent au quotidien pour la bonne marche de la structure et accueillent le public avec professionnalisme et bienveillance.

Au-delà du financier, un grand merci aux partenaires avec lesquels nous travaillons en réseau, aux associations citoyennes qui interviennent quand plus rien ne semble possible et à celles et ceux qui par leurs mots d'encouragement nous aident à poursuivre quand le quotidien est rude.

Aux "filles" pour leur ténacité, leur adaptabilité, leur engagement et leurs éclats de rire qui adoucissent les journées difficiles.

Préambule

Et voilà, nous avons enfin tourné la page de la crise sanitaire.

Mais ne rêvons pas, le monde d'après que nous avons imaginé n'a pas trouvé sa place...

Nous avons trouvé un rythme apaisé durant deux années mais nous nous étions éloignées des plus fragiles, de celles et ceux qui passent, ne demandent rien mais qui ont besoin d'attention justement parce qu'ils n'expriment rien.

Il va nous falloir un peu de temps pour retrouver un équilibre entre les publics et veiller à ce qu'ils puissent cohabiter respectueusement, ce qui est toujours compliqué dans nos petits bureaux.

Et nous faisons vœu que l'accueil de toutes les populations puisse se faire comme cet élan de solidarité et de générosité qui a été porté envers le peuple ukrainien... sans distinction aucune.

Que le vent de l'empathie continue à nous porter et le souffle de l'Autre nous donner force et motivation.

Michèle Boehm

LE POINT D'ACCUEIL ET DE SOLIDARITE SNCF EN DETAILS

Le Point d'Accueil et de Solidarité a été créé en avril 1998 à l'initiative de SNCF qui souhaitait mettre en place à Strasbourg un dispositif qui prenne en compte les phénomènes d'exclusion et qui soit en lien avec les publics en difficulté présents en gare.

Avec un bureau situé à proximité immédiate des enceintes ferroviaires, ce dispositif était destiné à être une mesure complémentaire aux missions de sécurité mais aussi pour « ne laisser personne au bord du chemin ».



La présence d'un Point d'Accueil et de Solidarité (PAS) constitue l'opportunité d'offrir, dans l'urgence, mais aussi la durée, des réponses appropriées aux difficultés des sans-abri qui privatisent l'espace public.

La gare de Strasbourg est la seule gare de France disposant d'un dispositif spécifique : des locaux mis à disposition, un travailleur social SNCF assigné à cette mission.

Cette mission est depuis 2020 sous la responsabilité de SNCF Gares & Connexions

1. Nos missions

⇒ **accueillir les populations en errance**, en difficulté sociale, psychique et physique présentes dans les emprises de la gare ou ses environs ainsi que toute personne fragile exprimant un besoin d'aide

⇒ **les informer des espaces interdits** et veiller sur les sites afin d'éviter le phénomène de sédentarisation et la formation de nouveaux points d'ancrage

⇒ être en lien régulier avec le 115 pour anticiper la mise à l'abri des usagers (isolés et familles) et les informer de vulnérabilités

⇒ **entreprendre un travail** sur la présentation (hygiène corporelle, vestimentaire...) et *le comportement* (agressivité, incivilités, nuisances matérielles...) des plus réfractaires de sorte que, *plus dignes*, ils parviennent à être *moins visibles* et donc *moins repérables*

⇒ permettre aux personnes de se poser, de reprendre souffle dans un environnement paisible et respectueux

Mais aussi

⇒ **proposer des orientations** et un soutien en répondant aux demandes d'insertions pour des publics n'ayant pas accès aux droits fondamentaux

⇒ assurer un accompagnement social minimal, le temps pour l'utilisateur de disposer d'un référent qui puisse l'aider dans ses démarches

Les gares sont les miroirs de l'évolution de nos sociétés, les publics qui viennent y trouver refuge sont le reflet des populations en difficultés, des migrations en cours.

En gare de Strasbourg, deux agents SNCF Gares & Connexions font des tournées à destination principale de la clientèle mais également avec une attention particulière aux publics en difficultés. Ceux-ci sont à même de nous orienter les personnes et nous prenons alors le relais pour essayer de répondre au mieux à leurs sollicitations.

Sur le 2e semestre 2022 nous avons eu de nombreuses alertes quant à la présence en gare de jeunes migrants en provenance du Moyen-Orient, d'Afrique et d'Asie du Sud. Ces jeunes, souvent entre 20 et 30 ans se regroupaient en gare en matinée. Avec comme seul bagage un petit sac à dos et leur smartphone, ceux-ci étaient en transit en gare avec comme point de destination Paris ou Calais, voire la Belgique.

Outre l'effet de groupe qui pouvait susciter des interrogations auprès de la clientèle, nous n'avons pas relevé d'incivilités ou de problèmes en gare. Leur flux fut constant jusqu'en début 2023. Nous n'avons pas été sollicités par ce public, ceux-ci ne se maintenant pas au-delà d'un ou deux jours en gare. Pas de volonté de se maintenir à Strasbourg pour y déposer une demande d'asile ou obtenir une place d'hébergement, leur seule attente étant un train pour quitter Strasbourg, avec ou sans titre, ce qui a pu générer des situations difficiles à bord des trains.

Notre équipe ne fait pas de tournées en gare, notre présence au sein du local reste nécessaire pour prendre en charge les demandes des usagers qui se présentent à nous mais nous restons disponibles en cas de besoin d'intervention particulier.

La gare est un monde à part pour qui sait la regarder attentivement, à chacun ses codes, ses lieux de solitude ou de rencontre.

Pour le voyageur qui pénètre dans les lieux, la cohabitation reste malgré tout discrète et sauf exception ne génère pas de troubles à l'ordre public. Quoi qu'il en soit, les forces de l'ordre présentes sur le site sont vite dissuasives et viennent réguler les dérapages ou exacerbations des humeurs de celles et ceux qui y stationnent.

Mais quel est le seuil à partir duquel la présence d'individus socialement marginalisés devient inacceptable et a une influence négative sur l'environnement direct ? Il semble que chacun dispose de son propre degré d'appréciation et quoi qu'il en soit, en gare de Strasbourg depuis quelques années la cohabitation des publics se passe de façon relativement paisible.

Il est à noter que de nombreux « grands précaires » ont vu leur situation se stabiliser avec une prise en charge dans des dispositifs d'urgence dans un premier temps puis via des dispositifs type logement d'abord ou un toit pour tous.

Ces dispositifs sont gérés par des associations et un accompagnement social y est assuré et, chose très importante, les personnes disposant d'un véritable lieu de vie n'ont plus à sortir de leur hébergement durant la journée. C'est aussi pour cette raison qu'un certain nombre de personnes ne fréquentent plus les accueils de jour et sont peut-être pour certaines moins présentes sur la gare.

Néanmoins, 2022 a vu la reprise des roulements 115, la raréfaction des places et l'absence de réponses pour de nombreuses personnes.

L'évolution de notre société, des migrations, des dispositifs, ont une incidence sur notre activité, de plus en plus le PAS est amené à s'ouvrir sur des publics hors du périmètre « gare ».

Nous rencontrons des personnes dont les conditions de vie sont précaires, hébergées chez des tiers sur tout l'Eurométropole, dans des voitures et qui nous sollicitent pour des informations, des orientations alimentaires, des aides ponctuelles (principalement administratives : CAF, CPAM).

Ces personnes transitent parfois par la gare ou arrivent à nous directement grâce au bouche-à-oreille, via le 115 et les équipes de maraude qui les orientent au PAS.

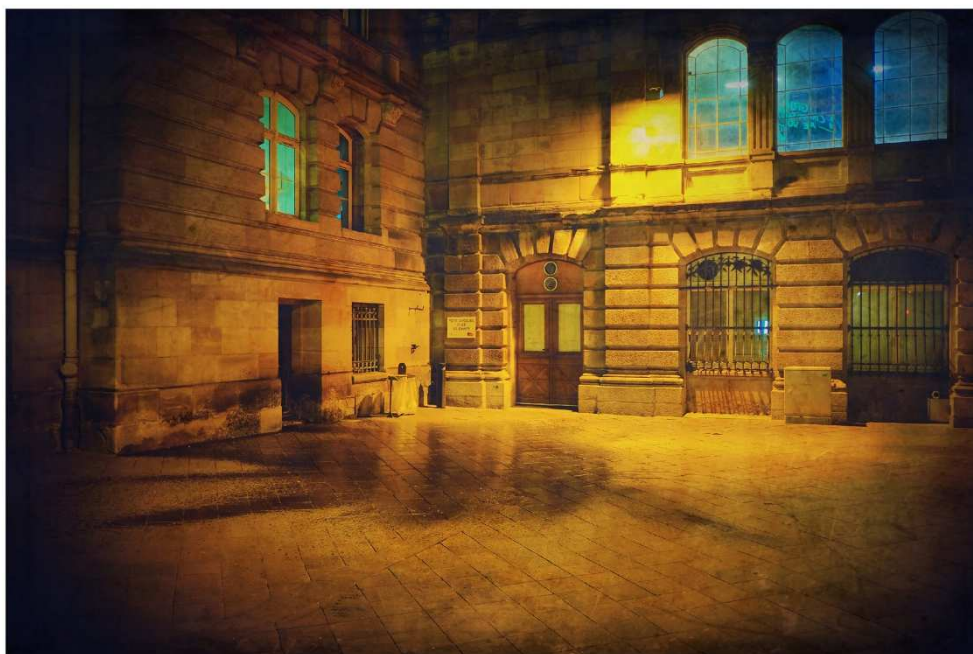
Le périmètre de nos interventions s'élargit de plus en plus, nous touchons là à des contextes extrêmement divers et qui peuvent recouvrir un grand nombre de situations avec un suivi parfois sur du long terme.

Pour ces raisons, il ne nous est plus possible de limiter notre périmètre d'action à la gare.

Le PAS joue un rôle d'intermédiaire, un maillon qui relie le public, la gare à la veille sociale et à tout le secteur médico-social de Strasbourg.

Au niveau national, Gares & Connexions gère 77 conventions d'objectifs avec des associations spécialisées, celles-ci interviennent dans 70 gares et ce sont 15 000 maraudes qui sont organisées sur toutes les gares du territoire.

Du personnel a également été détaché pour appuyer les actions du Samu Social auprès des personnes en errance dans les gares dès 1994.

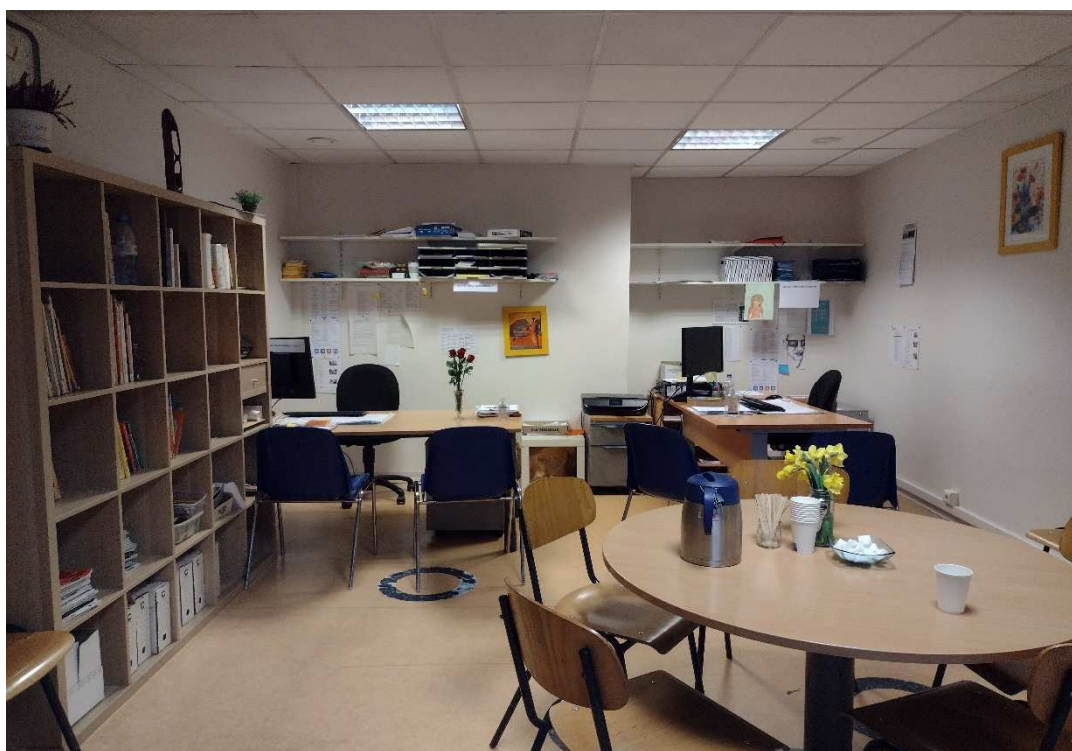


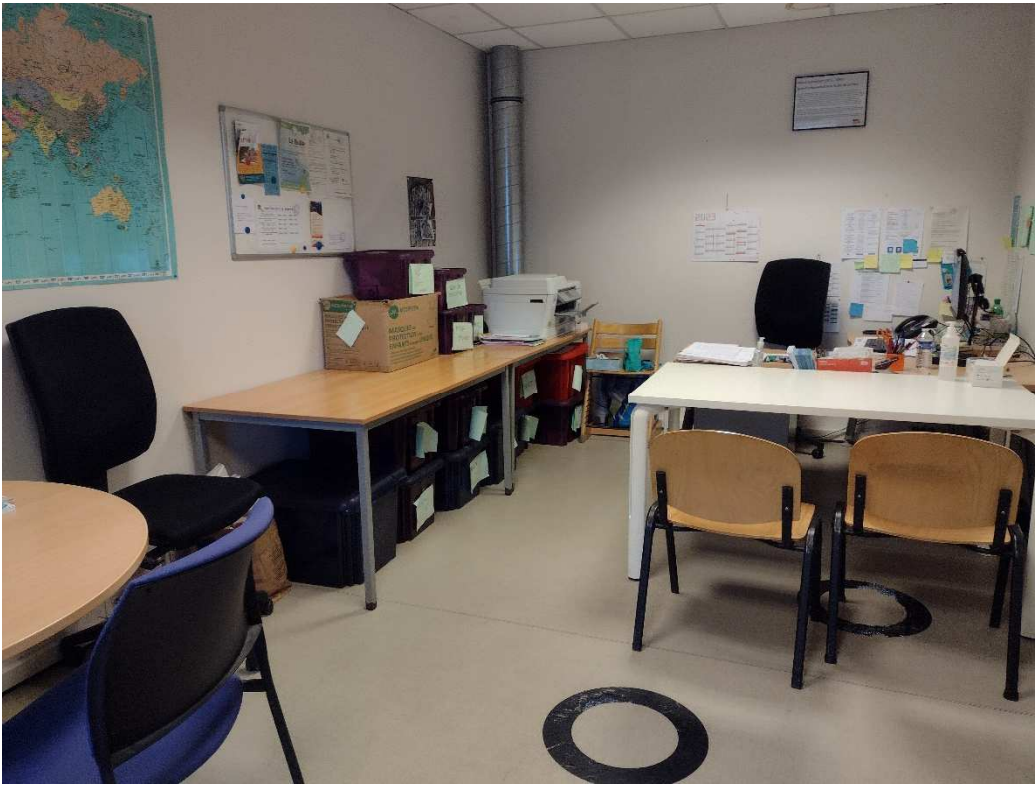
Crédit photo Delphine Koepf.

2. Les locaux



Le bureau d'accueil principal avec les deux postes de travail, la table "café".





Le 2e bureau est occupé à présent à temps plein pour les accueils et les entretiens plus confidentiels, nous y disposons d'un vestiaire d'urgence.



3. Retour sur l'année 2022

Depuis la crise sanitaire de 2020, l'activité du Point Accueil Solidarité SNCF a été rythmée par différents temps :

- De janvier à mi-mars 2020 : la continuité de 2019 avec une activité intense
- Fermeture complète du PAS de mi-mars à mi-mai 2020
- Une reprise mi-mai 2020 avec un nouveau protocole d'accueil, maintenu jusqu'en mai 2022 où nous avons enfin pu rouvrir nos portes à toutes et tous de façon inconditionnelle, en mode accueil de jour

Après deux années d'entrées "filtrées", nous avons constaté l'éloignement du public plus en marge qui était sans demande particulière, souvent présentant des problématiques psys, en grande marginalité.

Avec le retour à un accueil "porte ouverte", nous avons vite retrouvé ce public en attente de lien social, d'un café.

Nous avons agrémenté l'accueil avec des viennoiseries (convention avec boulangerie Paul pour les invendus).

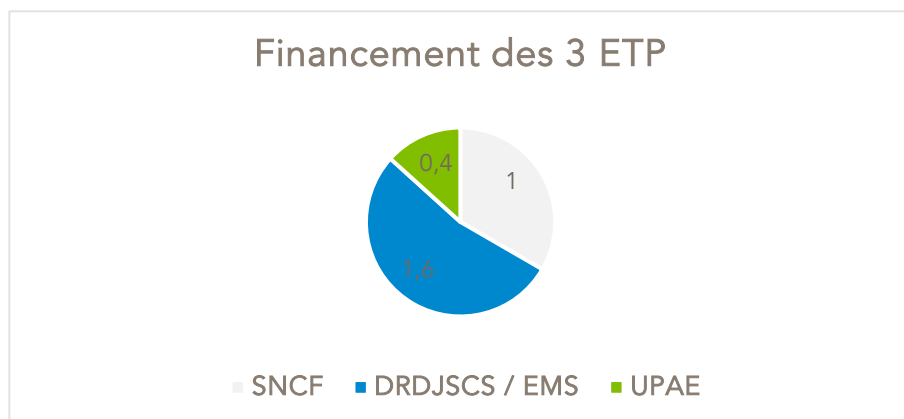
Nous n'avons pas repris les deux prestations (permanence de l'infirmière de la Boussole et prestation coiffure) pour pouvoir disposer des bureaux tout au long de la semaine, ce qui nous permet de gérer les urgences et les demandes plus classiques.

Pendant deux ans nous avons pu travailler de façon plus posée, avec moins de monde et donc moins de tensions pour l'équipe.

A présent nous "cumulons" le public des Accueils de jour et celles et ceux que nous avons accueilli durant la crise sanitaire.

Les statistiques 2022 font état d'une hausse du nombre des accueils mois après mois, d'une moyenne d'une quarantaine de personnes en mai à **une soixantaine en décembre** et nul doute que ces chiffres poursuivront leur hausse en 2023.

4. Financement du PAS



Financement du PAS SNCF : majoritairement par SNCF Gares & Connexions et complété par des subventions de :

- Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS ex-DRDJSCS)
- **Ville de Strasbourg**

L'association Entraide le Relais assure via une convention le détachement des deux postes de travailleurs sociaux qui interviennent au PAS.

Cette convention a été renouvelée à l'automne 2021 pour une durée de 2 ans, soit jusqu'en septembre 2023.

L'équipe est constituée de **4 travailleurs sociaux pour 3 équivalents temps plein** et le multi-financement se concrétise ainsi :

* **Le poste SNCF** (1 ETP) est pris en charge par SNCF Gares & Connexions

* **Le financement des 1 ETP** (80 % + 20 %) + 0,6 ETP est assuré par les subventions DDETS et Ville de Strasbourg.

* **Le financement de 0,4 ETP** est pris en charge par la DDETS via une subvention accordée à l'UPAE (Union Protestante de Associations d'Entraide) et créditée à Entraide le Relais dans le cadre de financements liés au renforcement des Accueils de jour.

L'UPAE intègre plusieurs associations (L'Etage, Femmes de Parole/Home Protestant, Entraide le Relais, Centre Social Protestant et Clair Foyer) et c'est par le biais d'Entraide le Relais que nous bénéficions de ce temps de renfort depuis 2012.

Le PAS 2022 en un coup d'œil :

Une équipe de
4 travailleurs
sociaux pour un
équivalent de
3 ETP

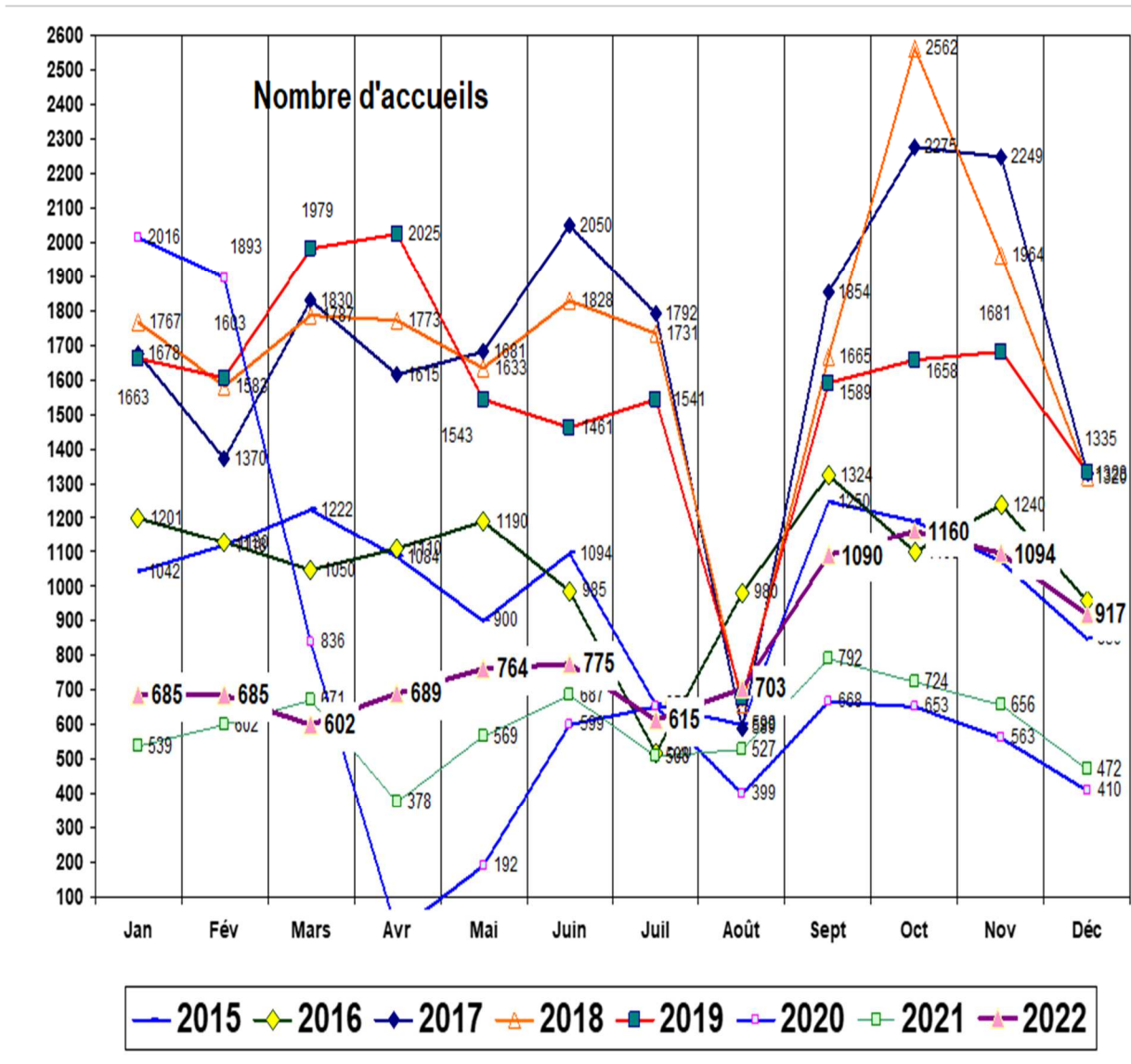
9 730 accueils
réalisés

7 505 services et démarches, orientations,
démarches administratives ou vers l'emploi

2 962 personnes différentes rencontrées :
2 007 nouvelles
et 955 déjà identifiées

Ce sont 2 386 adultes,
568 enfants
et 8 Mineurs non accompagnés
qui ont fréquenté l'accueil

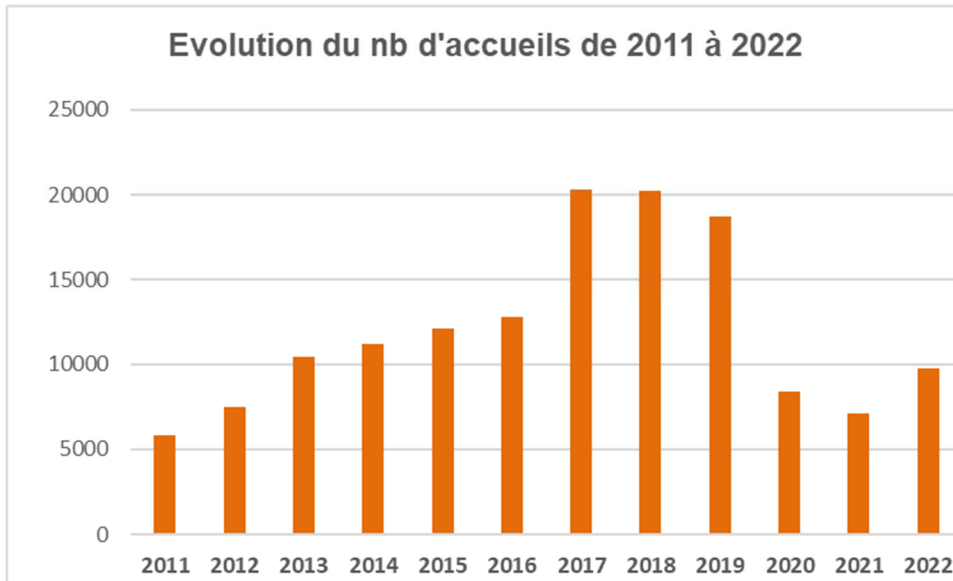
5. Les accueils



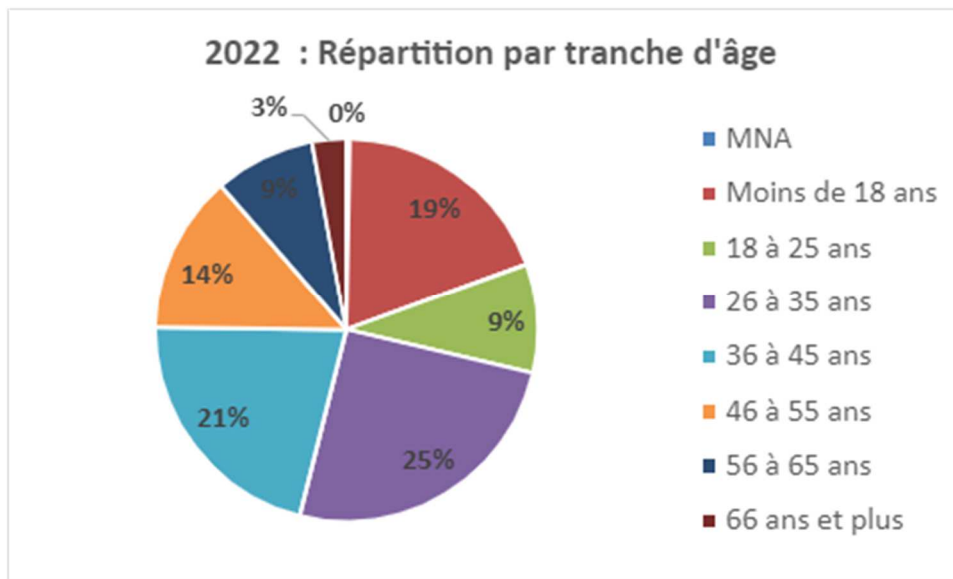
Sur l'année 2022 nous avons comptabilisé **9 730 accueils**, près de 37 % de plus que l'année passée, ce qui est logique puisqu'en 2021 nous fonctionnions avec un mode limité.

Pour plus de facilité de gestion des congés, nous fermons sur une période de 3 semaines en été et 1 semaine à Noël).

C'est une moyenne sur l'année **d'une cinquantaine de personnes / jour de travail**, un chiffre qui n'a rien à voir avec la centaine d'accueils que nous faisons auparavant mais qui va croissant de mois en mois.



6. Le public



Pas de changement notable par rapport aux années précédentes : la majorité du public concerne les tranches d'âges allant de de 26 à 45 ans.

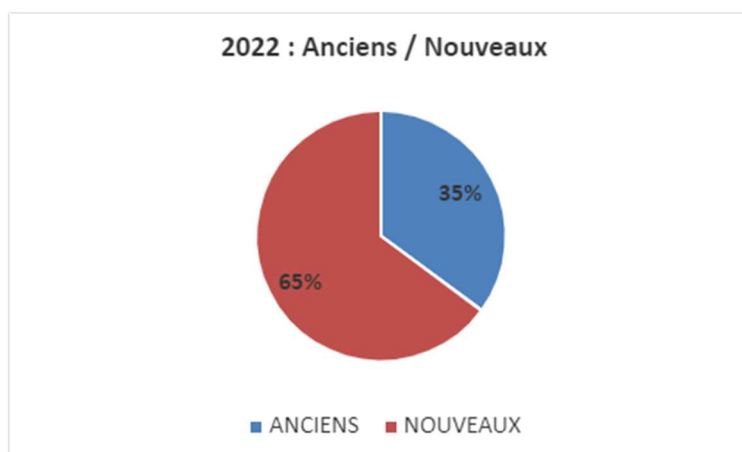
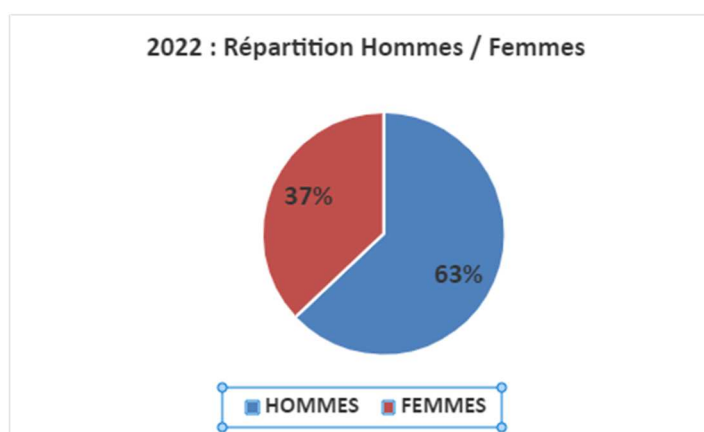
On note néanmoins une augmentation au fil des années du nombre de personnes âgées de 46 ans et plus et la présence en augmentation de seniors dont certains présentent des pathologies très lourdes.

Les adultes

Pour une approche plus précise, les chiffres et statistiques ci-après ne concernent que le public adulte

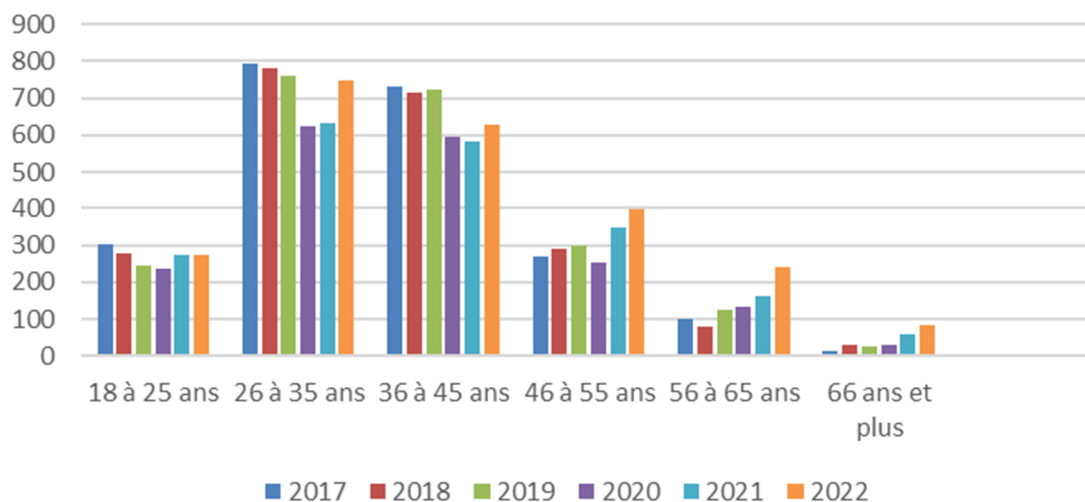
Les hommes représentent toujours la majorité des usagers (63%) et 37 % de femmes (20 % en 2016), ce public féminin s'explique de différentes façons :

- Augmentation du nombre de familles monoparentales mères / enfants
- Nous accueillons davantage de requérantes à l'asile isolées
- Nous avons cette année encore reçu un grand nombre de familles et ce sont plus généralement les femmes qui viennent solliciter les aides (alimentaires, produits d'hygiène, vestimentaires...)

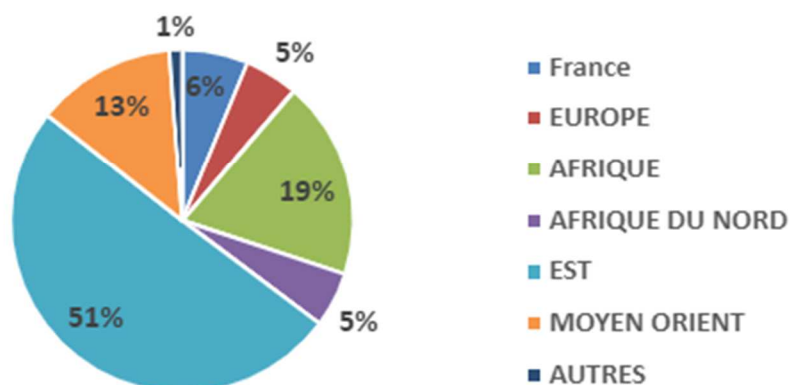


La proportion de nouvelles personnes adultes augmente et passe à 65 % du public (61 % en 2021 et 51 % en 2020), la fermeture des frontières en 2020 avait ralenti l'accès au territoire des personnes souhaitant demander l'asile, il est à nouveau possible de circuler et les demandes d'asile ont repris leur cours de façon conséquente en 2022.

Evolution des tranches d'âge du public de 2017 à 2022



2022 : Provenance géographique du public Adulte



94 % du public du PAS est issu des migrations : Si les migrations européennes sont à présent très faibles ne représentant plus que 5%, nous accueillons toujours de nouvelles personnes en **provenance des pays de l'Est (Albanie, Géorgie, Arménie et Russie) pour la moitié du public accueilli.**

La tendance déjà ressentie en 2019 d'une augmentation de la part du public en provenance d'Afrique et du Moyen Orient s'est confirmée au fil des mois, avec également l'arrivée de statutaires ayant transité par la Guyane.



Les mineurs non accompagnés

Ce sont **8 mineurs non accompagnés** qui se sont présentés au PAS, orientés par les services de police, la Police de l'Air et des Frontières, des compatriotes ou des agents SNCF rencontrés en gare.

Nous notons à chaque fois l'extrême dénuement et la fatigue de ces jeunes et essayons dans la mesure du possible de prévoir un accompagnement le jour même avec un éducateur de prévention spécialisé de l'association Vi'l'Aje vers les services du Conseil Départemental.

Si leur minorité est reconnue par le service de Protection de l'Enfance ils sont alors pris en charge, dans le cas contraire, ils sont renvoyés sur l'espace public avec un courrier de non prise en charge.

Ceux-ci reviennent généralement au PAS où nous avisons le 115 du refus et demandons une place d'hébergement pour eux au titre de « mineur non reconnu ». Il est rare que ceux-ci se maintiennent alors dans la ville, préférant aller tenter leur chance ailleurs, une autre ville (où la réponse sera identique...) ou plus souvent un autre pays.

Les familles

Depuis plusieurs années le PAS accueille des familles sous couvert de différents statuts :

- **Familles étrangères venant en France pour déposer une demande d'asile** : nous les orientons vers la Plateforme d'Accueil des Demandeurs d'Asile (SPADA) qui assurera leur accompagnement le temps de la procédure. Dans un 2e temps nous pouvons être en lien avec l'OFII pour différentes questions touchant à leur prise en charge en structure d'accueil ou concernant le versement de l'Allocation de Demandeur d'Asile (ADA).
- **Familles de droit commun en provenance « d'ailleurs »** : elles ont quitté leur ville de résidence pour différentes raisons : problèmes d'intégration, d'accès au travail, d'accès au logement.

A Strasbourg, leur installation est souvent compliquée car celles-ci peinent à trouver un accompagnement social notamment auprès du CCAS du fait de l'absence de lien avec la commune. Nos interventions auprès de ce public sont nombreuses, ce sont majoritairement des familles disposant du statut de réfugié ou de la Protection subsidiaire :

- Interventions auprès des services préfectoraux pour les changements d'adresse
- Liens avec la CAF et la CPAM pour le transfert des dossiers et parfois le rétablissement des droits
- Soutien administratif pour l'inscription scolaire des enfants (inspection académique, CIO...)
- Informations et aides administratives diverses
- Mails 115/SIAO
- **Familles étrangères déboutées** de la demande d'asile (ou Ménages aux Droits Incomplets) :

Nous assistons à la fin d'un cycle, avec des familles rencontrées il y a un ou deux ans à leur arrivée à Strasbourg, que nous avons soutenues dans leurs demandes d'hébergement au tout début de leur parcours d'asile et qui doivent à présent sortir de leur centre d'accueil pour libérer les places pour les nouveaux requérants.

Les familles ont un mois pour quitter leur hébergement à la réception des refus de l'OFPPRA / CNDA.

Celles-ci se tournent alors vers les structures d'accueil pour trouver une solution d'hébergement via le SIAO.

Nous prenons contact avec le SIAO en mettant en exergue les points de fragilités lorsqu'il y en a et les soutenons le temps pour elles de disposer d'un accompagnement social via l'équipe des Ménages aux Droits Incomplets ou d'un Centre Médico Social.

Depuis plusieurs années nous sommes en lien étroit avec l'association l'Etage et la structure « La Loupiote » pour l'accueil des familles à la rue, située à 5 minutes du PAS. La Loupiote permet aux familles sans hébergement de se poser en journée, offre des prestations d'hygiène (laverie, douches), donne la possibilité de cuisiner et d'avoir accès aux informations relatives à leur statut.

De ce fait, nous avons nettement moins de familles présentes sur des temps longs à l'accueil, nous permettant de nous concentrer sur les personnes isolées ou les couples.

En 2022, ce sont 568 enfants qui ont bénéficié de notre soutien à travers les aides diverses faites à leurs parents, mais en réalité bien davantage si nous prenons en compte les orientations alimentaires et autres réalisées au cours de l'année dont toute la famille peut tirer profit...

Les situations particulières

Nous tirons la sonnette d'alarme depuis le début de l'année 2020 pour ce public de droit commun, à la rue ou hébergé chez des tiers de façon très précaire, en provenance d'autres villes de France. Les personnes rencontrées ont majoritairement quitté les autres villes françaises au regard du manque de place d'hébergement et de solutions en termes de logement sociaux mais aussi pour différents freins à l'emploi.

Nous avons déjà fait remonter auprès des instances de la Ville et de l'Etat la situation des familles statutaires pour lesquelles tout est à faire, ce qui demande un champ de compétence très large et une grande disponibilité.

Leur installation à Strasbourg se fait difficilement et l'accès à un accompagnement social est compliqué à mettre en place. Elles dorment dehors ou chez des tiers et le moindre grain de sable dans la mise en œuvre de leur accès au droit retarde leur intégration d'autant qu'en début de parcours un grand nombre d'entre elles n'a qu'une faible maîtrise de la langue française.

La difficulté la plus importante réside dans l'absence de logement, projetant les adultes et les enfants dans une nouvelle situation de vulnérabilité.

Si la demande d'asile est une course longue et difficile, le fait de disposer du statut de réfugié ou de la Protection Subsidiaire demande ensuite beaucoup d'énergie et de patience... certains ont quitté leur pays depuis 3, 4 ou 5 ans et sont fatigués d'être dans l'incertitude, dans la précarité et vont devoir faire face aux nombreuses procédures administratives pour accéder au droit commun.

Les isolé-e-s

- **En demande d'asile** : Entre prise en charge tardive et aléatoire par l'OFII et mises à l'abri 115, ils se retrouvent souvent de longs mois à la rue, les propulsant dans la précarité voire vers diverses addictions. Certains d'entre eux trouvent refuge en gare dans l'attente de croiser les équipes de maraude.

Nous les accompagnons pour des appels 115, envoyons des mails de signalement lorsque nous constatons une dégradation de leur état physique et/ou psychique afin d'appuyer la demande d'hébergement.

Nous les rencontrons aussi pour des problèmes liés à leur allocation (ADA).

Les autres questions sont prises en compte par la Structure du Premier Accueil des Demandeurs d'Asile (SPADA).

- **Le public « local »** : exit la prise en charge systématique du temps de la crise sanitaire, c'est à nouveau à travers le 115 et le SIAO qu'il faut se tourner avec les difficultés d'accès aux places.

Ce public a retrouvé le chemin du PAS mais dispose déjà souvent d'un accompagnement social, aussi nos interventions ne vont concerner que des aides ponctuelles, consultation des droits CAF, actualisation des droits, RV chez le médecin, photocopies.... Toutes choses que leur référent ne pourra mettre en œuvre de façon instantanée et qui sera possible au PAS.

Et, comme pour tous les publics, nous tentons la reprise du lien lorsque celui-ci semble être rompu avec leur référent social.

Ce public a une vraie attente en termes de lien social. En lieu central, la gare et le PAS permettent ces croisements de personnes, ces échanges et parfois aussi une entraide et une solidarité entre personnes en « galère ».

7. Interventions auprès du 115 / SIAO

Nos liens vers le SIAO sont sur 3 axes :

- Les **appels 115** pour exprimer une demande d'hébergement pour les personnes à la rue
- Les **mails de signalement** : pour signaler des vulnérabilités particulières (parfois sur demande express du 115)
- Les **mails à la demande des personnes hébergées** pour faire remonter différentes problématiques.

Nous recevons toujours une partie du public hébergé en hôtel, dans des conditions parfois difficiles, qui nous sollicitent pour faire remonter leurs difficultés auprès du SIAO : nous essayons alors d'être aussi impartiales que possible en faisant remonter les problèmes d'hygiène, de cohabitation, du manque de place, des problèmes liés à l'absence de cuisine...

Le PAS sert alors d'interface entre le 115 et les bénéficiaires, il est souvent aussi le réceptacle de la déception, de la colère ou du désespoir que peut amener l'absence de réponse à un hébergement.

L'ouverture ponctuelle de gymnase, géré par l'arrivée des températures négatives, ne répond qu'en partie aux demandes de places qui sont bien supérieures aux places proposées. Les conditions d'hébergement y sont spartiates et très souvent les personnes se plaignent du froid qui y règne, ce type de structure n'étant pas destiné à des fonctions d'hébergement...

De plus, nous déplorons la fin de **prise en charge hôtelière d'un grand nombre de personnes et de familles**, les projetant dans des situations d'une grande fragilité, avec parfois des ruptures de scolarité pour les enfants.

Nos interventions auprès du SIAO sont un peu moins nombreuses qu'en 2021 et l'absence de solution fait que nous devons souvent procéder à des relances pour espérer qu'une réponse puisse être apportée.

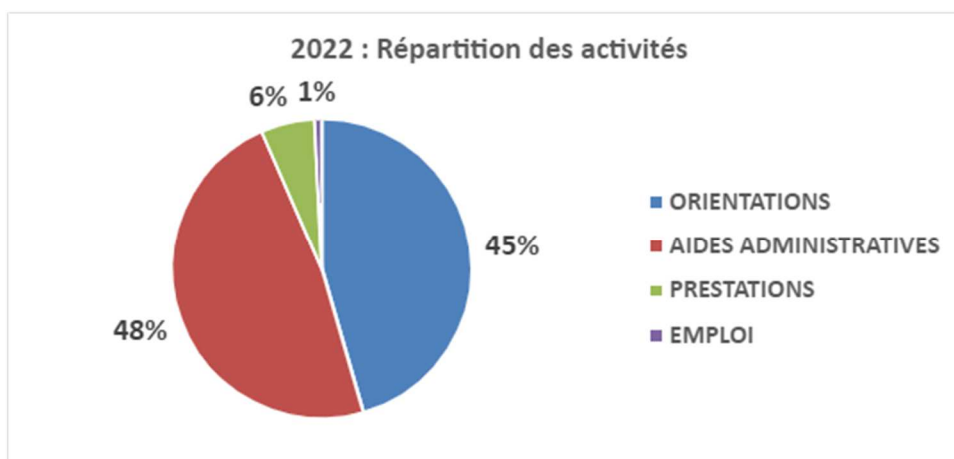
		APPELS 115	INTERVENTIONS SIAO
2019	Janvier à décembre	4 682	446
2020	Janvier à mi-mars : 11 semaines	649	89
	Mi-mai à décembre : 30 semaines	448	313
2021	Janvier à décembre	1 313	788
2022	Janvier à décembre	1 923	699

Nos journées sont rythmées par deux grandes catégories d'activités :

- Les orientations
- Les démarches administratives (OFII, Préfecture, SIAO et aides administratives diverses)

Puis deux activités qui sont presque devenues annexes :

- Les prestations
- Les démarches emploi



8. Les orientations

Le PAS ayant repris sa fonction d'accueil de jour a repris sa mission d'orientation pour tenter de répondre aux besoins fondamentaux des usagers.

Des évaluations nous permettent d'étudier ce besoin et d'y répondre lorsque celui-ci est avéré.

Nous travaillons avec les dispositifs existants, cette offre est complétée par les maraudes citoyennes qui sont toujours très nombreuses sur l'Eurométropole et procurent aides alimentaires, produit d'hygiène et aide vestimentaire au sein de l'espace public.

Le Soliguide et le flyer édité par la Collectivité Européenne d'Alsace sont des outils précieux pour informer des lieux et modalités de distribution.

L'application du Soliguide est un outil bien pratique pour avoir des informations actualisées, accessible via internet elle est traduite en différentes langues (français, arabe, espagnol, russe, pachto, persan et ukrainien).

Quant au flyer CODELICO réalisé par la Collectivité Européenne d'Alsace, il existe en plusieurs langues : français, anglais, allemand et russe et nous est d'une grande utilité, il est actualisé tous les ans.

R - RESTAURATION CHAUDE - PLANNING HEBDOMADAIRE

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeu	Vendredi	Samedi	Dimanche
08:30-10:00	08:30-10:00	08:30-10:00	08:30-10:00	08:30-10:00	08:30-10:00	08:30-10:00
11:30-13:00	11:30-13:00	11:30-13:00	11:30-13:00	11:30-13:00	11:30-13:00	11:30-13:00
14:30-16:00	14:30-16:00	14:30-16:00	14:30-16:00	14:30-16:00	14:30-16:00	14:30-16:00
17:30-19:00	17:30-19:00	17:30-19:00	17:30-19:00	17:30-19:00	17:30-19:00	17:30-19:00

2022

Se nourrir... Se vêtir... Se loger...

Quelques adresses d'urgence à Strasbourg

HEBERGEMENT D'URGENCE

N° d'urgence : 115

Numéro gratuit et accessible 24/24h - 7/7j

S - SERVICES SOCIAUX

Centre administratif de la Ville de STRASBOURG

- 36 - Centre Communautaire d'Action Sociale - CCAS
- 37 - Centre de l'Est
- 38 - Centre de l'Ouest
- 39 - Centre de l'Est
- 40 - Centre de l'Ouest
- 41 - Centre de l'Est
- 42 - Centre de l'Ouest
- 43 - Centre de l'Est
- 44 - Centre de l'Ouest
- 45 - Centre de l'Est
- 46 - Centre de l'Ouest
- 47 - Centre de l'Est
- 48 - Centre de l'Ouest
- 49 - Centre de l'Est
- 50 - Centre de l'Ouest
- 51 - Centre de l'Est
- 52 - Centre de l'Ouest
- 53 - Centre de l'Est
- 54 - Centre de l'Ouest
- 55 - Centre de l'Est
- 56 - Centre de l'Ouest
- 57 - Centre de l'Est
- 58 - Centre de l'Ouest
- 59 - Centre de l'Est
- 60 - Centre de l'Ouest
- 61 - Centre de l'Est
- 62 - Centre de l'Ouest
- 63 - Centre de l'Est
- 64 - Centre de l'Ouest
- 65 - Centre de l'Est
- 66 - Centre de l'Ouest
- 67 - Centre de l'Est
- 68 - Centre de l'Ouest
- 69 - Centre de l'Est
- 70 - Centre de l'Ouest
- 71 - Centre de l'Est
- 72 - Centre de l'Ouest
- 73 - Centre de l'Est
- 74 - Centre de l'Ouest
- 75 - Centre de l'Est
- 76 - Centre de l'Ouest
- 77 - Centre de l'Est
- 78 - Centre de l'Ouest
- 79 - Centre de l'Est
- 80 - Centre de l'Ouest

W - WC PUBLIC

Centre de l'Est - 77, rue de la République - 67000 Strasbourg

35 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

36 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

37 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

38 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

39 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

40 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

41 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

42 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

43 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

44 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

45 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

46 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

47 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

48 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

49 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

50 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

51 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

52 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

53 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

54 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

55 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

56 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

57 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

58 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

59 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

60 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

61 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

62 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

63 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

64 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

65 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

66 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

67 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

68 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

69 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

70 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

71 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

72 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

73 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

74 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

75 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

76 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

77 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

78 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

79 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

80 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

81 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

82 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

83 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

84 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

85 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

86 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

87 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

88 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

89 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

90 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

91 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

92 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

93 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

94 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

95 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

96 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

97 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

98 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

99 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

100 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

D - DOUCHE

Centre de l'Est - 77, rue de la République - 67000 Strasbourg

35 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

36 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

37 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

38 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

39 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

40 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

41 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

42 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

43 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

44 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

45 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

46 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

47 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

48 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

49 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

50 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

51 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

52 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

53 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

54 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

55 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

56 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

57 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

58 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

59 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

60 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

61 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

62 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

63 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

64 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

65 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

66 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

67 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

68 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

69 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

70 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

71 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

72 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

73 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

74 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

75 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

76 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

77 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

78 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

79 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

80 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

81 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

82 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

83 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

84 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

85 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

86 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

87 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

88 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

89 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

90 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

91 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

92 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

93 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

94 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

95 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

96 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

97 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

98 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

99 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

100 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

L - LAVIERIE

Centre de l'Est - 77, rue de la République - 67000 Strasbourg

35 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

36 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

37 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

38 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

39 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

40 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

41 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

42 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

43 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

44 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

45 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

46 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

47 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

48 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

49 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

50 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

51 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

52 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

53 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

54 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

55 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

56 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

57 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

58 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

59 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

60 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

61 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

62 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

63 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

64 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

65 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

66 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

67 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

68 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

69 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

70 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

71 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

72 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

73 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

74 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

75 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

76 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

77 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

78 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

79 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

80 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

81 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

82 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

83 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

84 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

85 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

86 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

87 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

88 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

89 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

90 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

91 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

92 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

93 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

94 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

95 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

96 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

97 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

98 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg

99 - Place de l'Est - 67000 Strasbourg

100 - Place de l'Ouest - 67000 Strasbourg



Sur le principe, nous n'intervenons qu'en l'absence d'accompagnement social mais il nous arrive de répondre à des sollicitations pour pallier ponctuellement un besoin urgent qui ne peut être couvert rapidement par le travailleur social.

La SPADA est en charge des orientations des usagers relevant de la demande d'asile aussi nous ne faisons pas de courriers d'orientation mais indiquons les lieux accessibles directement (restauration, vêtements, hygiène...).

Nous avons vu plus en avant de ce rapport d'activité la question **du 115 et de l'hébergement d'urgence**.

La majorité de nos orientations concerne l'alimentaire

Selon les situations nous orientons vers

- Les lieux de distributions citoyens / associatifs (Atribus, Les compagnons de l'espoir, SAS, la Fringale...) sans courrier mais en remettant le flyer du Codelico (non répertorié).
- Les associations caritatives (Armée du Salut, Croix-Rouge, CSP, Secours Populaire, Restaurant du Cœur, St Vincent de Paul, les Disciples) pour l'accès à des colis alimentaires lorsque les personnes ont les moyens de cuisiner
- Les lieux de restauration (7 Pains, Etage) via une demande de financement des repas que nous adressons aux associations caritatives.

Depuis l'accès des Centre Médico-sociaux aux ménages aux droits incomplets" (MDI), notre champ d'intervention concerne plus majoritairement les couples ou isolé-e-s.

Nous constatons l'enlèvement administratif dans lequel sont un grand nombre d'usagers, parfois présents depuis plusieurs années et se heurtant à des refus de régularisation les maintenant dans le caritatif faute de ressources financières.

La question alimentaire est toujours difficile à gérer, les orientations sont limitées dans le temps et en quantité et, pas toujours adaptées au type d'alimentation des personnes.

Malgré tous les dispositifs existants sur l'EMS, les demandes sont en nette augmentation :

	2019	2020	2021	2022
Orientations alimentaires	299	361	463	509

- Très peu **d'orientations vestimentaires**, ces besoins sont assurés via les différentes associations et maraudes citoyennes. Le PAS dispose d'un petit vestiaire pour parer à l'urgence (vestes, chaussures, pulls, bonnets...).
- **Orientations financières** : elles transitent via un courrier à destination des associations caritatives et sont de différents ordres : paiement de frais de passeport, de déplacements en bus ou en train, de frais de scolarité, médicaux

Selon le montant, ces demandes peuvent faire l'objet de co-financements entre différentes associations caritatives afin de réunir la somme.

- Les orientations concernant **l'hygiène / la santé** : le principal dispositif (La Bulle) mis en place par la Ville de Strasbourg étant en accès direct depuis 2020, nous n'avons plus beaucoup d'orientations à ce titre.

Cette rubrique intègre également les orientations vers La Boussole ou Médecins du monde pour des personnes sans couverture médicale et en difficulté d'accès aux soins.

- Orientations pour l'attestation de Quotient Familial : nous avons accompagné 149 demandes à ce titre auprès du CCAS

L'attestation de « QF » permet notamment l'abonnement CTS à prix réduit, l'attestation de Quotient Familial est établie sur la base d'un bilan établi par un travailleur social aux personnes sans domicile et sans ressources.

La Croix-Rouge étant également prescripteur de cette orientation, nous la leur suggérons aux usagers lorsqu'ils se rendent à la Croix-Rouge pour demander une domiciliation postale.

- **Cours de français** : cette question est souvent abordée de manière globale avec les usagers et les orientations se font selon la période de l'année, le niveau de pratique de la langue sans que ce ne soit rapporté dans les éléments statistiques.
- **Autres** : Un grand nombre d'orientations ne peuvent être classifiées de manière précise, elles concernent les orientations vers les accueils de jour, vers les travailleurs sociaux, les écrivains publics ou les structures telles les CMS ou la Loupiote, Casas ou la Cimade...

- **Ukraine** : L'Etat ayant délégué l'accueil des Ukrainiens à la Croix-Rouge, la SNCF a collaboré étroitement avec l'association pour permettre au mieux l'accueil des populations (guichet sous la verrière de la gare, orientation de personnes vers les espaces de vente pour l'établissement de billets etc...), de ce fait le PAS n'a été que peu impacté par l'arrivée des personnes.

Nous avons néanmoins facilité le transit à Strasbourg pour plusieurs groupes en provenance d'Allemagne et attendues par une association basée au Man (élément non chiffré et non repris sur le tableau).

Tableau reprenant les différentes orientations faites durant l'année 2022 :

	115	ALIM	VEST	TRANS PORT	FINANCE MENT	HYG SANTE	CCAS QF	COURS FR	AUTRES	UKRAINE	TOTAL
2022											
JANVIER	136	35	7	1	6	4	14	1	43	0	247
FEVRIER	133	57	4	0	7	2	14	0	48	0	265
MARS	105	39	6	0	9	5	8	1	43	7	223
AVRIL	158	37	3	1	1	2	10	2	46	6	266
MAI	143	50	3	0	3	1	14	1	67	3	285
JUIN	164	49	2	0	3	5	16	0	57	2	298
JUILLET	134	23	2	0	4	1	5	0	52	2	223
AOUT	122	28	3	2	7	2	12	2	46	1	225
SEPTEMBRE	176	55	2	0	3	7	16	0	66	3	328
OCTOBRE	240	53	11	2	8	2	15	3	74	0	408
NOVEMBRE	220	41	3	0	2	3	14	2	61	0	346
DECEMBRE	192	42	3	0	1	2	11	0	48	1	300
TOTAL	1923	509	49	6	54	36	149	12	651	25	3414

9. Les aides administratives

Dans un univers de plus en plus tourné vers le numérique, nous constatons le fossé qui se creuse entre les personnes ayant les capacités de se saisir des outils numériques et les autres qui, pour des raisons souvent linguistiques, intellectuelles ou matérielles ne peuvent s'en servir.

La mise en place très large du télétravail dans les administrations ainsi que le recours exclusif aux applications en ligne posent des problèmes dans le quotidien des usagers et ceux-ci cherchent des relais pour les soutenir dans ces démarches.

En 2020 et 2021 nous avons assuré cette mission pour un grand nombre d'usagers. Avec la montée en charge de ce type de demande, nous orientons de façon plus régulière vers les écrivains publics (AMSED et SOS Habitant France Victime), notamment pour les personnes nouvellement rencontrées.

	DAG	SIAO SIGNAL	PREF. ANEF	OFII	CAF	CPAM	IMPOTS	TOTAL
2022								
JANVIER	66	68	43	19	15	61	12	284
FEVRIER	116	66	33	15	27	66	13	336
MARS	91	57	23	15	24	54	4	268
AVRIL	69	63	34	24	22	46	24	282
MAI	91	52	55	23	38	78	37	374
JUIN	78	57	35	34	29	40	21	294
JUILLET	47	40	35	35	34	34	5	230
AOUT	50	62	27	27	28	52	8	254
SEPTEMBRE	72	59	47	30	30	49	13	300
OCTOBRE	90	80	54	49	52	59	17	401
NOVEMBRE	64	49	44	18	37	78	11	301
DECEMBRE	52	46	37	30	41	56	12	274
TOTAL	886	699	467	319	377	673	177	3598

Concrètement, depuis 2020, nous avons vu disparaître les humains au profit de procédures numériques et nous continuons à batailler pour appliquer ces procédures, trouver sur le site la bonne information et le bon lien.

Certaines administrations semblent se saisir enfin de ces difficultés et nous disposons à présent de **personnes ressources auprès du Centre des Impôts, de la CPAM et de la CAF**, ces relais sont une aide précieuse pour traiter des dossiers souvent compliqués du fait de l'instabilité des personnes.

Avec un public majoritairement non francophone, tout devient plus compliqué dans la façon d'appréhender ces démarches.

Il faut dans un premier temps bien maîtriser les différents sites pour savoir où rechercher l'information, il faut ensuite pouvoir l'expliquer dans une langue que l'utilisateur ne maîtrise souvent que très mal, savoir quelles sont les pièces à fournir à l'appui des demandes, les scanner et les joindre.

Nous sommes loin d'un accès à l'autonomie pour notre public qui utilise les alphabets russes, arabe, persan ou géorgien... Et ne disposons d'aucun moyen financier pour faire intervenir des traducteurs.

Pour pallier à cela, nous demandons aux personnes de venir accompagnées d'un traducteur, utilisons ponctuellement les traducteurs en ligne et pouvons compter sur l'appui d'un petit réseau de traducteurs bénévoles qui nous soutient par le biais du téléphone ou se déplace jusqu'à nous.

Démarches Administratives Générales (DAG)

Elles correspondent à toutes démarches effectuées hors des champs spécifiques : courrier pour contester une amende, contact ou courrier huissier, prise de rendez-vous, aide à la rédaction d'un courrier, traduction et explication de courrier, aide à remplir des formulaires carte solidaire TER, inscription scolaire, contact services académiques, contact banques, démarches liées aux factures, Ofpra...

La question des signalements SIAO a été abordée un peu plus haut dans ce document.

Nous avons créé une rubrique spécifique pour les démarches en Préfecture / ANEF, il nous a semblé intéressant de pouvoir les quantifier et ainsi d'observer de façon plus précise les demandes des usagers qui sont de plus en plus nombreuses.

Outre les demandes de prises de rendez-vous en ligne, nous effectuons des démarches relatives au changement de statut, au changement d'adresse, des demandes de titre de voyage, document de circulation pour étranger mineur (DCEM) etc...

La mise en place par les services préfectoraux de "personnes ressources" serait un plus pour toutes les structures qui apportent un appui administratif aux personnes d'origine étrangère, les démarches étant de plus en plus complexes.

Nos interventions auprès de l'OFII : 319 contre 200 en 2021 et 400 en 2020.

Elles ont concerné différentes thématiques :

- ADA : versement de l'Allocation Demande d'Asile, demande de RV pour retrait d'une carte, signalement de blocage de la carte
- Hébergement : toujours des demandes liées à la prise en charge de personnes nouvellement arrivées pour lesquelles nous constatons des vulnérabilités
- Etrangers malades : des demandes d'informations relatives aux demandes de titres pour soins, demandes concomitantes à la demande d'asile
- Demandes d'aide au retour
- Demandes liées à l'intégration et l'accès aux cours de français,
- Le regroupement familial et la réunification familiale.

Les démarches auprès de la CAF et de la CPAM représentent **plus d'un millier de démarches sur l'année...** ce chiffre révèle bien l'ampleur de la demande pour des publics fragiles.

Les démarches auprès du **service des impôts** sont relativement récentes (2020) et font suite à la demande de la CPAM de présenter les avis de ressources des années précédentes.

Cette démarche n'allait pas de soi pour un public sans ressources voire sans titre de séjour.

Nous pouvons compter sur le soutien de personnes ressources pour ces institutions avec lesquelles nous sommes en lien par mail, ce qui est grandement apprécié et permet bien souvent la résolution de blocages dans les dossiers des usagers.

En 2023 nous devrions avoir des données plus précises, nous avons décidé fin 2022 d'utiliser l'application en ligne **MANO** dont les fonctionnalités ont été conçues par ses utilisateurs.

Cette application va nous permettre un meilleur suivi des usagers, un gain de temps dans le reporting des journées et l'accès à des statistiques plus étoffées.

Elle est financée par l'Agence Régionale de Santé d'Ile de France et le guiche « Transformation numérique des écosystèmes » du plan France Relance, incubé au sein de la Fabrique numérique du Ministère de la Santé et des Solidarités.

10. Les prestations

A compter de notre "réouverture" en mai, nous avons pu reprendre celles-ci : boissons chaudes (non comptabilisées), chargement de portables, accès au téléphone pour les appels nationaux, photocopies, consultation mail.

Reprise de la bagagerie à la journée pour les personnes ayant des démarches à faire, avec obligation de retrait du bagage à 17h au plus tard.

Accès facilité à cette prestation pour les familles avec enfants en bas âge.

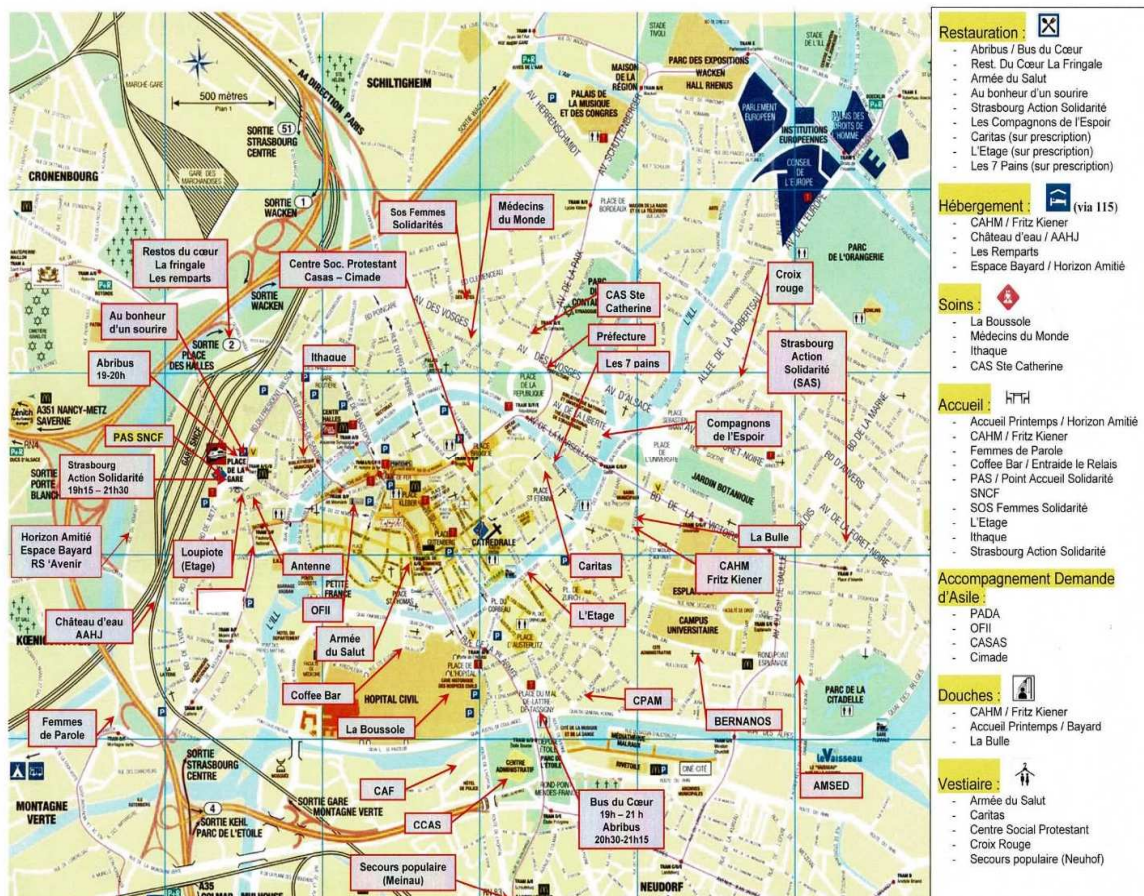
Depuis mi-août nous avons signé une convention avec la boulangerie Paul pour la récupération de viennoiseries de la veille.

Tous les matins nous nous rendons en gare pour récupérer les produits qui seront distribués au cours de la journée. Lorsque les quantités sont importantes, nous remettons le surplus à la Loupiote pour distribution dans leur accueil.

Nous avons récupéré **477 kg de produits** d'août à décembre 2022.

Aide pour se repérer dans la ville

Nous remettons le plan de la ville sur lequel nous avons fait figurer les différentes structures, associations ou institutions avec lesquelles nous collaborons et qui peuvent être utiles aux usagers.



11. Le travail en partenariat

Avec la fin de la mise en place des restrictions sanitaires nous avons enfin pu reprendre les rencontres avec les partenaires.

Il est toujours plus facile de collaborer lorsque l'on se connaît, lorsque l'on peut mettre un visage sur un nom, la relation prend un autre aspect et permet d'aller bien plus loin qu'avec un simple échange de mail.

Nous le disons depuis longtemps, le travail en partenariat est la clé de voûte de notre action, seules nous n'apportons finalement que peu de choses aux usagers au vu de leurs nombreuses attentes.

Ce sont les associations avec lesquelles nous travaillons qui vont pouvoir donner tout leur sens à notre action, à nos orientations et une bonne connaissance du terrain médico-social créditera le lieu aux yeux des usagers.

Les rencontres en externe

- SIAO : participation aux réunions situations complexe et aux réunions veille sociale
- Rencontre Equipe Municipale de Rue
- Réunion visio Foyer Notre Dame – présentation des activités
- Rencontre M. Weisslocker, Secrétaire Général du CCAS de Strasbourg
- Rencontre référents CPAM pour mise en place « personnes ressources »
- Rencontre Mme Barret, adjointe du quartier Gare et Mme Dreyssé référente du quartier gare et conseillère municipale déléguée
- Rencontre Mme Kohler, animatrice des aides sociales communales du CCAS de Strasbourg
- Participation aux AG d'Entraide le Relais et de Vil'Aje, du Secours Populaire
- Rencontre Foyer Notre Dame, équipe « Hors les Murs »
- Participation réunion Aide alimentaire de l'EMS
- Rencontre Mme Penel, Directrice de l'Escale St Vincent – Fondation St Vincent de Paul
- Participation à deux sessions de formation du Foyer Notre Dame
- Rencontre avec Chef de Service structure COALIA Geispolsheim
- Rencontre Mme WIESS de la DDETS
- Participation à la présentation du Plan Hivernal 2022/2023

- Participation à la réunion ICIS
- Rencontre étudiants du Centre Universitaire d'Enseignement du journalisme
- Organisation rencontre Caritas, Croix-Rouge, Secours Populaire et Centre Social Protestant
- Rencontre association des Afghans de Strasbourg
- Participation Collectif Vivre Noël Ensemble
- Rencontre et mise en place de Mano, outil de gestion pour accueil de jour
- Rencontre financeurs / SNCF pour réunion bilan 2021

Nos interactions avec SNCF

- Participation à Inclusive Station et présentation de l'activité en visio en langue anglaise
- Participation aux réunions hebdomadaires de l'Unité Gare de Strasbourg
- Participation au séminaire de l'UG de Strasbourg
- Organisation du Tour de Gare Sociétal (5 mai)
- Présentation en visio de la prise en charge errance en gare de Strasbourg à Mme GIMENO, Management des Risques et de la Performance
- Formation Santé et Sécurité au Travail dispensée par SNCF (2 jours)
- Signature convention boulangerie Paul pour récupération d'invendus
- Organisation d'une collecte de produits Femmes et collecte articles d'hiver
- Participation au Collectif Gare de Strasbourg
- Participation réunion visio RSE SNCF
- Points réguliers avec M. Khelifa, Responsable Engagement Sociétal
- Echanges réguliers avec Mme Chanut, référente Sociétal et Fondation SNCF

Nous avons planifié deux collectes en interne au cours de l'année 2022 : une première au printemps à destination des femmes et axée sur des produits d'hygiène, une seconde en automne pour collecter des vêtements chauds.

Malgré une communication vers les autres services SNCF, ces deux campagnes n'ont pas connu le succès escompté... et nous n'avons récupéré que très peu d'articles.

Je ne doute pas de la générosité des agents SNCF, mais peut-être que le transport des marchandises est mal aisé dans un quotidien professionnel alors qu'il est possible de déposer des sacs dans les containers ou dans les associations près du domicile...

12. Vivre Noël Ensemble 2022



Nous avons fêté la **20e édition de l'opération Vivre Noël Ensemble** et axé notre action sur l'amuse-bouche Place Kléber le 24 décembre.

Cet évènement à présent bien ancré dans les festivités de Noël et intégré au programme "Strasbourg Capitale de Noël" a pu être reconduit grâce à l'implication des membres du collectif mais aussi grâce au soutien technique de la Ville de Strasbourg.

Ce rendez-vous au pied du sapin est à destination des personnes à la rue, isolé-e-s, en précarité.

L'amuse-bouche est alimenté par des dons de viennoiseries provenant des commerçants situés près de la place Kléber, du jus de fruit chaud mis à disposition de Flam's et nous pouvons également compter sur le soutien fidèle du Kiwanis.

Pour marquer le 20e anniversaire de VNE, la Fédération des Boulangers Pâtisseries avait fabriqué un bretzel géant et nous a offert une grande quantité de brioches, kugelhofs que nous avons partagé avec les personnes présentes place Kléber.

Cette année encore c'est l'association Ballade qui a assuré l'animation musicale, rendant ce rendez-vous très chaleureux.

Floriane Varieras, adjointe à la maire, en charge de la Ville inclusive ainsi que d'autres membres de la Ville de Strasbourg ont participé à l'évènement.

Une vingtaine de bénévoles étaient présents pour la bonne organisation de ce moment.

En prolongement de l'amuse-bouche, les associations Secours populaire, Armée du Salut, Entraide le Relais accueillent des personnes pour un repas de Noël au sein de leur structure alors qu'Abribus faisait sa distribution sur l'espace public place de l'Etoile.

Les personnes présentes, citoyens strasbourgeois, touristes ont été enchantés par ce rendez-vous, les retours que nous avons eu furent tous très positifs mais force est de constater que le public ciblé par cet évènement fut clairsemé.

Aussi, nous nous interrogeons sur un autre mode de fonctionnement associé à une meilleure communication, cette réflexion se poursuivra en 2023.

Le PAS a piloté cette action 2022 avec l'aide des membres du collectif : organisation des réunions, contact partenaires, relation Ville, gestion des bénévoles.

Collectif Vivre Noël Ensemble : Atribus, Congrégation de l'Armée du Salut, Centre Social Protestant, Le Refuge, St Vincent de Paul, Entraide le Relais, Secours Populaire, PAS SNCF



13. Conclusion

De 2020 à mai 2022 le PAS s'est peu à peu mué en point de soutien administratif du fait d'un accès limité aux seules personnes ayant une demande spécifique pour limiter le nombre de personnes dans les locaux.

La nature a horreur du vide... aux personnes en errance se sont substituées celles qui ont des papiers, travaillent parfois mais sont laissées pour invisibles aux yeux des institutions.

Alors comme avec l'accueil des européens ou l'accueil des familles sans droits, nous avons là aussi « bouché le trou de la raquette » en soutenant ces dizaines de personnes en provenance de pays en guerre, hommes et femmes aux parcours longs, faits de violence physique et très souvent avec une santé dégradée.

Quel soulagement pour elles d'apprendre que leur parcours a enfin été entendu par une cour, qu'elles seront à présent protégées et leurs droits reconnus.

Mais quelle désillusion lorsque l'accès aux nouveaux droits sont longs et compliqués à mettre en œuvre, que l'hébergement ne suit pas, que les ressources financières sont coupées et que le temps d'instruire les demandes d'allocation prend parfois des mois.

Que répondre à cette jeune femme somalienne au parcours traumatisant, à celui qui a échappé de peu aux talibans, à celui qui a fui les bombes en Syrie, à celle qui a fui son pays du fait de son homosexualité... que répondre alors que toutes et tous sont dans des conditions de vie sommaires, au mieux chez des tiers mais souvent moyennant contrepartie.

Toutes et tous nous demandent quand ils vont enfin pouvoir avoir une vie "normale", en dehors des foyers et structures, quand ils vont enfin pouvoir s'affranchir du 115 avec un véritable chez-eux pour se reconstruire, faire venir leur compagnon, leurs enfants.

Début 2022 on recensait 43 788 demandes de logement social actives dans le Bas-Rhin, on évoque jusqu'à 3 ans d'attente pour l'accès à un logement social...

Tant que la question du logement ne sera pas réglée nous aurons des personnes pour lesquelles les gares, les hôpitaux, les parkings et la rue resteront les derniers recours.

C'est à travers une stratégie RSE forte et assumée à tous les niveaux que le PAS pourra continuer à décliner ses actions au sein de la gare de Strasbourg avec la fierté de conduire à travers les ans un projet unique et atypique au sein du groupe.

"Je me suis trompé. Aucune frontière n'est facile à franchir. Il faut forcément abandonner quelque chose derrière soi. Nous avons cru pouvoir passer sans sentir la moindre difficulté, mais il faut s'arracher la peau pour quitter son pays. Et qu'il n'y ait ni fils barbelés ni poste frontière n'y change rien."

Laurent Gaudé, Eldorado

La stratégie RSE du groupe SNCF

L'entreprise impliquée depuis toujours au cœur des territoires est en prise directe avec les phénomènes de société. Elle doit faire face à des enjeux d'ordre économiques, climatiques, sociétaux et défendre une politique sociétale étendue.

Notre action s'inscrit dans la stratégie RSE 2020-2030 développée par **Mikaël Lemarchand, Directeur de l'Engagement social, territorial et environnemental** et du projet Tous SNCF que nous avons eu plaisir à rencontrer en juillet 2021 dans nos locaux.

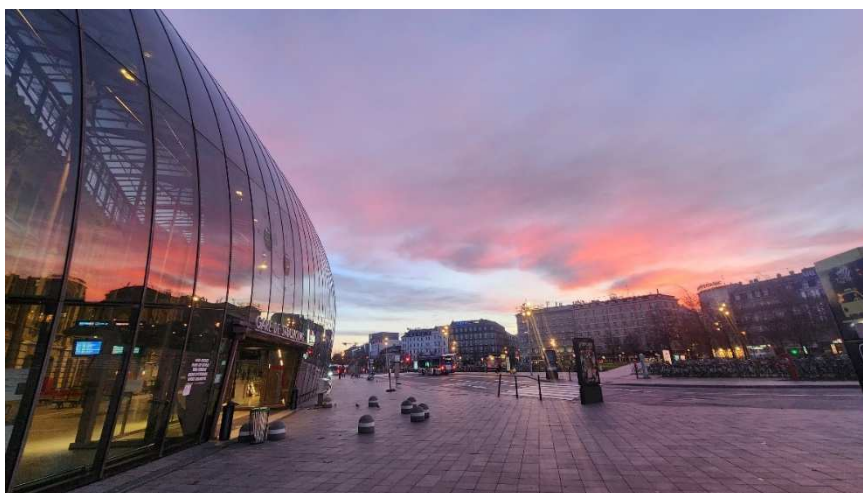
« La transition écologie sera réussie si elle s'accompagne d'une transition sociale et d'une transition économique réussie. En tant d'entreprise, nous avons un rôle clé à jouer pour que la transition écologique soit économiquement soutenable et socialement juste, c'est le propre du développement durable. Cette transition se fera dans les territoires, avec les territoires. **Tout ce qui concourt à favoriser l'accès à la mobilité, à lutter contre les exclusions et à développer la solidarité dans les territoires, participe de cet axe stratégique.**»

Prise en charge de l'errance et chantiers d'insertion

La SNCF est un acteur attentif à la sécurité de tous en gare. À travers SNCF Gares & Connexions, elle veille à la **prise en charge des personnes en grande précarité dans les gares** et travaille en collaboration avec des associations pour mettre en place des dispositifs de prévention et d'intervention sociales adaptés.

En 2022, 59 gares ont bénéficié de ce dispositif de prise en charge de l'errance et 56 conventions d'objectifs ont été signées avec des associations partenaires sur l'ensemble du territoire.

SNCF Gares & Connexions favorise également la réinsertion professionnelle de personnes très éloignées de l'emploi grâce aux **chantiers d'insertion**, tout en développant l'offre de services en gare. C'est l'objectif des chantiers dits multiservices qui intègrent le portage gratuit de bagages, l'orientation client ou encore l'aide au tri sélectif.



Crédit photo Jean-Luc Poussin

Rétrospective de l'année 2022

Janvier :

- Prix coup de pouce ENACTUS France
- Rencontres avec les SPIP de Nancy, Metz et Bar le Duc

SPIP : service pénitentiaire d'insertion et de probation

Février :

- Assemblée Générale de l'Association des Bénévoles SNCF Grand Est
- Rencontre avec le SPIP de Briey

Mars :

- Tournée terrain à Épinal : rencontre des acteurs locaux du TIG
- Rencontre TIG à Mulhouse
- Collecte de produits d'hygiène féminine pour la Banque Alimentaire de Moselle

TIG : Travail d'Intérêt Général



Tournée terrain à Épinal : rencontre des acteurs locaux du TIG



Collecte de produits d'hygiène féminine pour la Banque Alimentaire de Moselle

Avril :

- Rencontre avec le SPIP d'Epinal
- Exposition Vie d'Artisme organisée par EPAJ
- Organisation de l'atelier écoute des jeunes avec l'AFEV à Metz



Exposition Vie d'Artisme organisée par EPAJ



Organisation de l'atelier écoute des jeunes avec l'AFEV à Metz

Rétrospective de l'année 2022

Mai :

- Jury régional ENACTUS lycéens à Pont à Mousson
- Séminaire d'équipe solidaire de Jonchery

Juin :

- Participation à la Fabrique du TIG des Vosges

Juillet :

- Dans les Vosges, tenue d'un stand de prévention des risques ferroviaires lors du tour de France Féminin. Invitation de bénéficiaires de l'E2C et de Caritas à cet événement
- Signature du consortium incubateur franco-allemand pour les réfugiés à Strasbourg

E2C : Écoles de la deuxième chance



*Signature du consortium incubateur franco-allemand pour les réfugiés à Strasbourg
avec Benoît Hamon, Jeanne Barseghian et Laetitia Gourbeille*



Tour de France Féminin dans les Vosges

Septembre :

- Signature entre le recteur de l'académie de Reims et Stéphanie Dommange de la convention permettant de développer nos actions de prévention dans les établissements scolaires du secteur
- Inauguration de l'exposition du Collectif Mentorat à Strasbourg
- Atelier écoute des jeunes (national) avec l'AFEV à Paris
- Réunion de rentrée des VMS

VMS : Volontaires en Milieu Scolaire



Réunion de rentrée des VMS



Signature de la convention entre le recteur de l'académie de Reims et Stéphanie Dommange

Rétrospective de l'année 2022

Octobre :

- Journées Solidaires Environnement
- Organisation d'un petit-déjeuner mécénat de compétences à la Direction Régionale de Metz
- Rencontre avec le SPIP de Reims
- Rencontre avec les magistrats des Vosges



Petit-déjeuner mécénat de compétences à Metz

Novembre :

- Lancement de la 7ème promotion de Kodiko à Strasbourg (mentorat de personnes réfugiées)
- Participation à la collecte nationale des Banques Alimentaires
- Fabrique du TIG Meurthe-et-Moselle, Meuse, Moselle
- Réunion avec le Conseil Régional pour développer le TIG en Grand Est

Décembre :

- Signature des conventions avec la Cravate Solidaire et Horizome
- Rallye Citoyen à Uckange (IMS en gare d'Uckange lors de la semaine citoyenne)