



# ***POINT ACCUEIL SOLIDARITÉ SNCF RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023***



Direction Départementale  
Emploi, Travail et Solidarités  
(DDETS)



UPAE  
Union  
Protestante  
des  
Associations

# Sommaire

## 1. Nos missions

## 2. Les locaux

## 3. Focus 2023

## 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. Les orientations

## 8. Les démarches administratives

## 9. Les prestations

- Aide pour se repérer dans

## 10. Le travail en partenariat

- Rencontre en externe
- Nos interactions avec SNCF

## 11. La parole aux usagers

## 12. Vivre Noël Ensemble 2022

## 13. Conclusion

## Annexe :

### La stratégie RSE SNCF

### Note engagement sociétal et Fondation SNCF

## Remerciements

**L'équipe remercie SNCF Gares & Connexions pour son engagement et plus particulièrement Cédric Nellenbach, Directeur des Gares Alsace ainsi que Cristobal Ortega, manager de la gare de Strasbourg et leurs équipes pour leur soutien dans nos demandes souvent hors du cœur de métier de SNCF et lié à nos missions atypiques.**

**Sans eux, nous ne pourrions pas assurer nos missions, aussi un grand merci à nos partenaires financiers :**

- 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.**

**Sans elles le PAS ne serait pas ce qu'il est : Carole, Fanny et Rosalie déploient une grande énergie à accueillir, à rassurer, à informer et sont d'une aide inestimable pour un grand nombre d'usagers aux situations administratives complexes.**

**Elles arrivent à rendre léger les jours sombres et savent s'adapter à toutes situations, avec rigueur et bienveillance.**

**Je terminerai en souhaitant bonne route à ma collègue Carole Jacob qui m'accompagne depuis 18 années et s'en va vers de nouvelles aventures professionnelles...**

**Merci pour tout ce que tu as apporté à l'équipe, aux usagers tout au long de ces années.**

## ***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, sous la responsabilité de SNCF Gares & Connexions depuis 2020 sera transférée à l'association Entraide le Relais à compter de 2024 et pour une durée de 3 ans.

## 1. Nos missions

Si leurs fondements restent identiques, il est vrai qu'elles varient en fonction des publics

**permettre aux personnes de se poser**, de reprendre souffle dans un environnement paisible et respectueux, d'avoir accès à une boisson chaude, une collation

**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

**proposer des orientations** et un soutien qui puissent répondre aux demandes touchant le quotidien pour des publics n'ayant pas accès aux droits

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

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

**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

**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.**

**Depuis 2022, en gare de Strasbourg, nous avons constaté la présence d'un certain nombre de migrants en provenance notamment du Moyen-Orient, d'Asie et d'Afrique, des hommes pour la majorité. Agés de 20 à 30 ans, regroupés 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 spécifiques avec la clientèle au sein de la gare.**

**Ce public n'a pas fréquenté l'accueil, n'ayant pas de volonté de se maintenir à Strasbourg.**

**Leur seule attente étant un train pour quitter Strasbourg, majoritairement avec un titre de voyage mais parfois sans, ce qui a pu générer des situations difficiles à bord des trains pour les personnels de contrôle.**

**Notre équipe ne fait pas de tournées en gare, notre présence au sein du local reste nécessaire pour prendre en charge les nombreuses 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.**

**Régulièrement de « grands précaires » voient 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 l'obligation de sortir de leur hébergement durant la journée. Mais pour certaines personnes, la gare reste un lieu de rendez-vous, de socialisation.**

**Il nous a été rapporté lors du Tour de Gare sociétal réalisé en mai 2023 la présence récurrente de personnes faisant acte de mendicité dans l'enceinte de la gare, nous touchons là un public qui ne sollicite pas nos services, leur finalité étant principalement de récolter de l'argent et non des informations ou des orientations. La mendicité dans l'enceinte de la gare étant considérée comme un délit, il en va donc de l'action de la police ferroviaire pour y mettre un terme.**

**L'évolution de notre société, des migrations, des dispositifs, ont une incidence sur notre activité et notre action s'ouvre au-delà du périmètre gare. Nos interventions concernent des domaines extrêmement divers qui peuvent recouvrir un grand nombre de situations avec un suivi parfois sur du long terme.**

**Le point commun de ces publics réside en des conditions de vie précaires, hébergés chez des tiers sur tout l'Eurométropole, dans des voitures, dans un abri de jardin, un garage. Nous assistons à une généralisation des tentes pour venir répondre à l'absence de prise en charge, cette solution à défaut d'une place pérenne est vécue douloureusement par les familles et génère nombre de maladies.**

**Des campements ont vu le jour à Strasbourg tout au long de l'année 2023 avec des installations dans les parcs et espace verts de l'Eurométropole.**

**En 2023, à deux reprises, des personnes ont trouvé refuge à proximité de notre accueil faute de solution et nous avons vu fleurir les tentes.**



La pression exercée par leur présence et le dénuement dans lequel vivaient les personnes ont été vivement ressentis par l'équipe et malgré de nombreux mails et alertes nous n'avons trouvé aucun écho à nos requêtes jusqu'au démantèlement du campement par les services de Police et de l'Etat.

Le public présent devant le PAS était constitué principalement d'adultes et de quelques familles pour la plupart statutaires (réfugiés et protection subsidiaire) arrivant de Guyane.

Depuis de nombreuses années, 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.

La veille sociale s'appuie également sur notre présence pour nous orienter des personnes pour lesquelles des diagnostics sont à faire.

C'est également le cas pour différents services du CCAS ou d'associations caritatives.

Outre le fait que la gare soit un lieu facilement identifiable, l'expertise de l'équipe est reconnue au sein du réseau.

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.



Photo Delphine Koepf

## 2. Les locaux



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



Le 2e bureau est investi à temps plein, nous y disposons d'un vestiaire d'urgence dont les articles sont issus des collectes que nous réalisons au cours de l'année.

Ce bureau permet une écoute plus confidentielle ou d'accueillir en entretien des personnes plus fragiles psychologiquement.

### 3. Focus sur 2023

Avec un fonctionnement « classique » depuis mai 2022, nous assistons à une montée en charge progressive de l'activité.

Retour des personnes marginalisées et une plus grande mixité des personnes mais avec toujours un public qui prédomine issu des migrations.

Depuis septembre 2022 nous avons agrémenté l'accueil avec des viennoiseries (convention avec boulangerie Paul pour les invendus).

En 2023 **ce sont 1073 kilos de produits** que nous avons récupéré et redistribué au sein du PAS.

Cette collaboration avec le groupe AREAS (Boulangerie Paul) est partagée avec les services de la Loupiote, située près du PAS.

Nos locaux étant exigus, nous ne proposons plus de prestation annexe pour pouvoir disposer des bureaux tout au long de la semaine et permettre une meilleure gestion de l'accueil.

Avec la montée en charge du nombre de passages nous devons à nouveau faire face aux tensions générées par les personnes qui attendent leur tour, ce qui

suppose une attention particulière, de la diplomatie et souvent passe par de la médiation entre les publics.

En mai 2022 nous avons repris l'accueil avec une quarantaine de personnes / jour, nous sommes à fin 2023 à une moyenne de 78 personnes/jour.

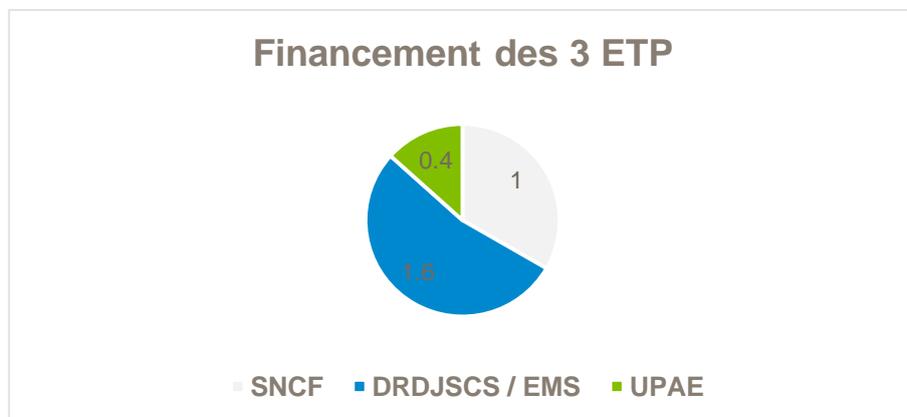
Si certains usagers fréquentent le PAS le matin et l'après-midi, ils ne sont néanmoins comptabilisés qu'une seule fois par jour.

## 4. Financement du PAS

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

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

L'association Entraide le Relais assure via une convention le détachement des deux postes à temps plein 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.

Un avenant a été signé du 1/10 au 31/12/23 pour pouvoir se caler ensuite sur une année

calendaire.

L'équipe du PAS 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 1.6 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.

L'année 2024 connaîtra un changement de modalités puisque les financements ne devraient plus transiter par SNCF mais être intégrés dans les demandes de subvention d'Entraide le Relais avec signature d'une nouvelle convention de 3 ans entre SNCF et Entraide le Relais (Janvier 2024 à décembre 2026).

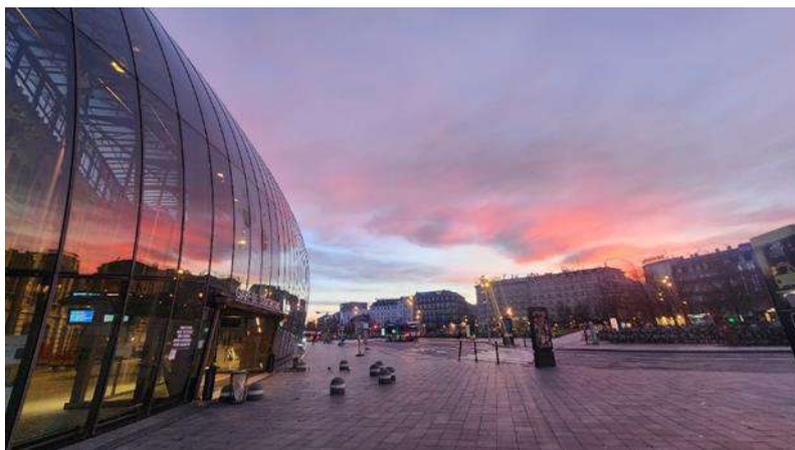


Photo Jean-Luc Poussin

## Le PAS 2023 en un coup d'œil :

Ce sont **2 800 adultes**,  
**442 enfants**  
et **50 Mineurs non accompagnés** au

**3 292 personnes différentes rencontrées :**

2 424 nouvelles  
et 868 déjà identifiées

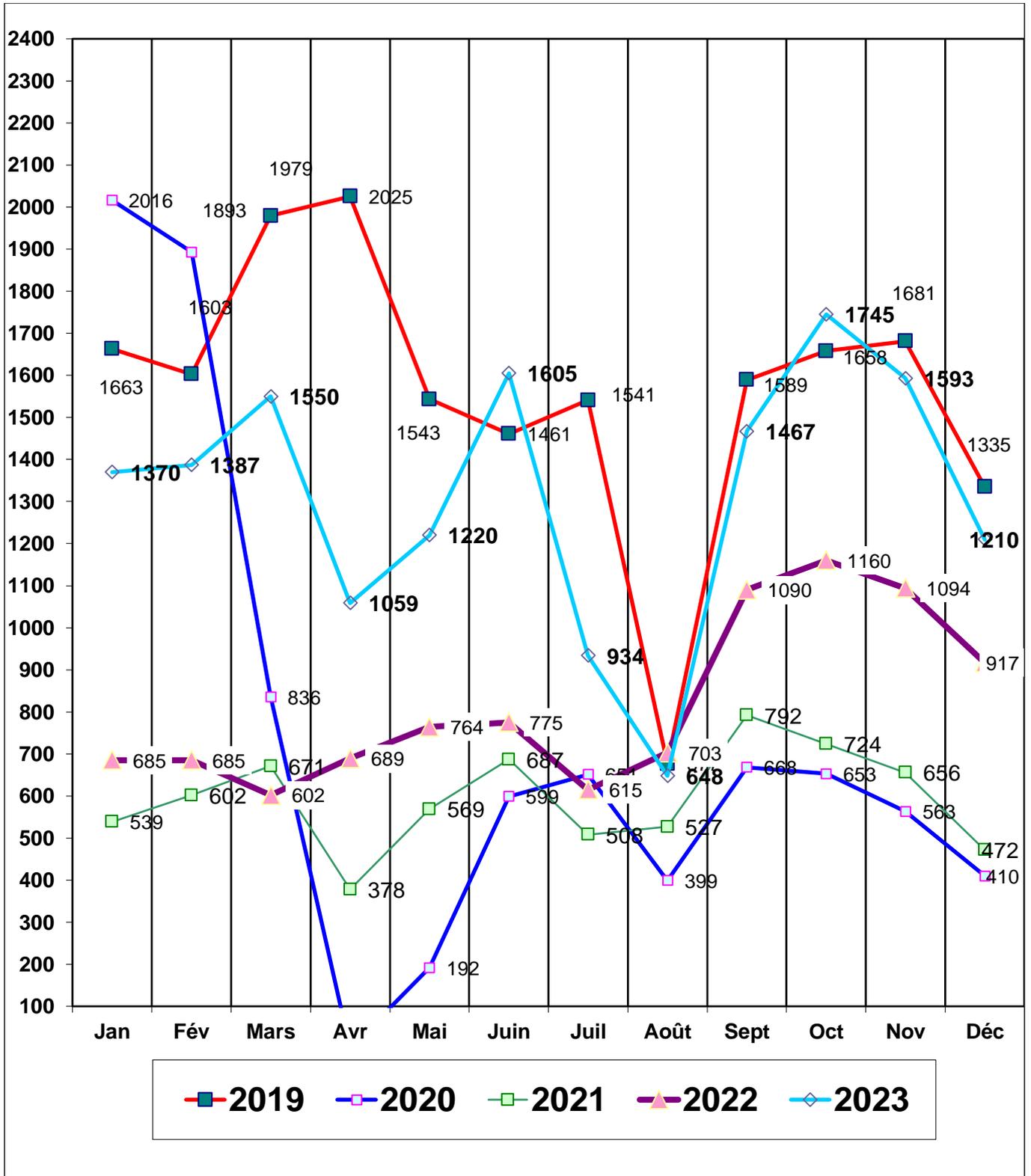
**88 nationalités différentes**

**15 849**

**Une équipe de  
4 travailleurs sociaux pour un**

**10 375 services et démarches, orientations,  
démarches administratives ou vers l'emploi**

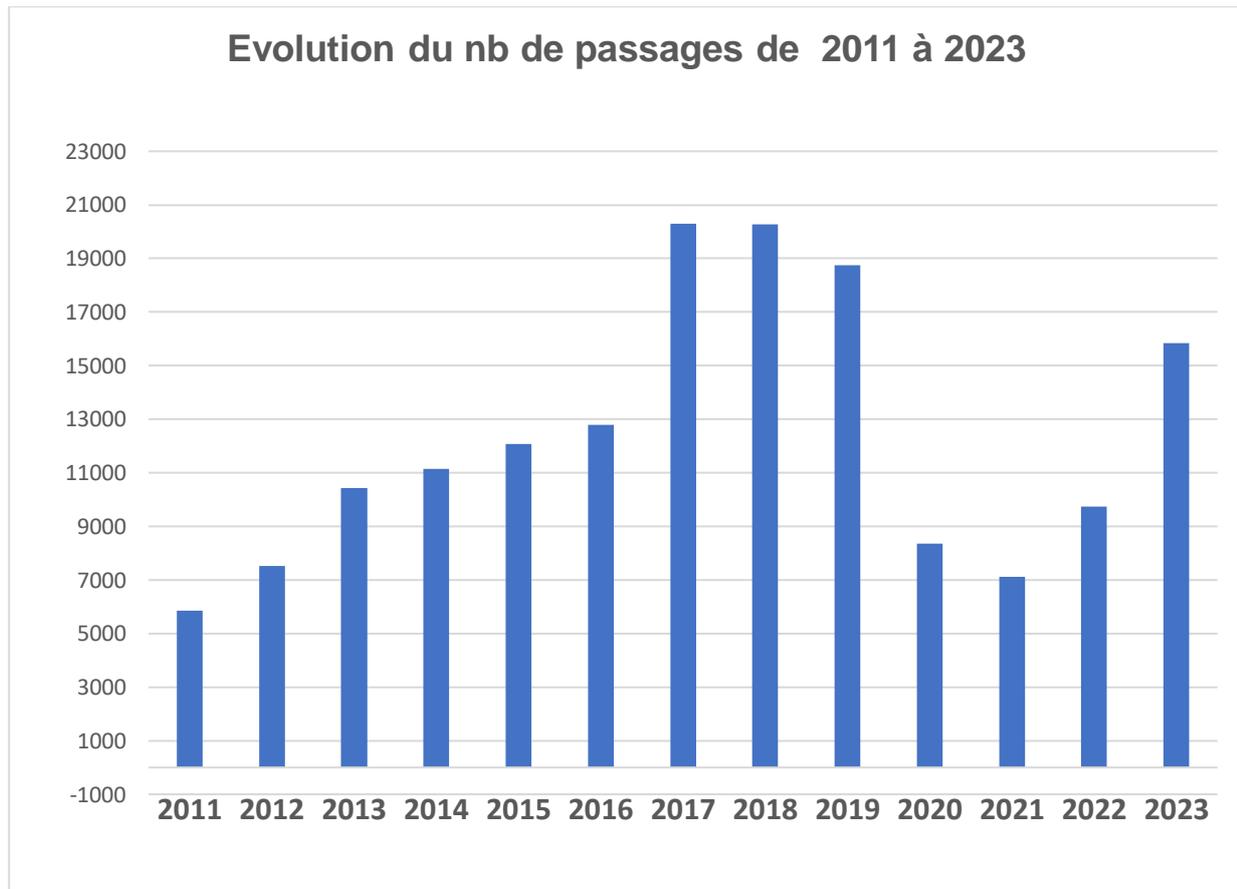
# 5. Les accueils



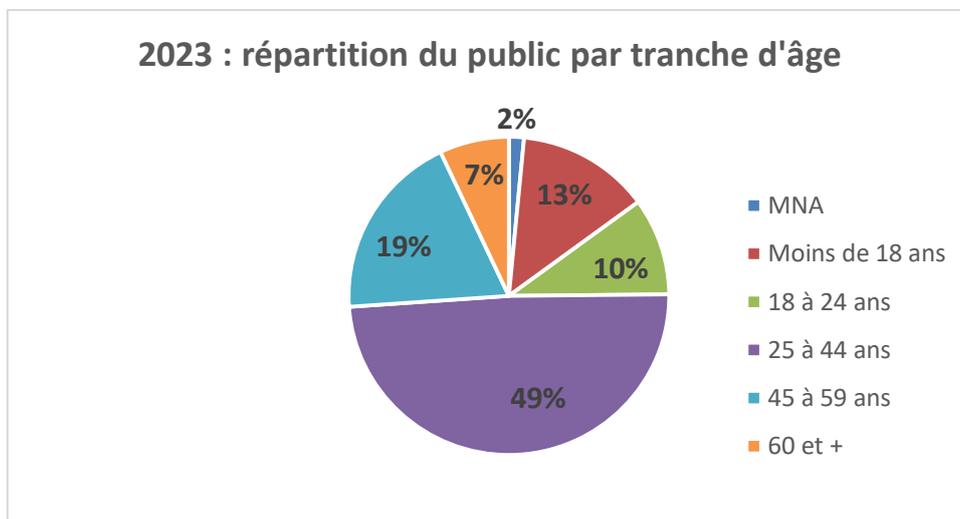
Sur l'année 2023 nous avons comptabilisé **15 849 passages**, 63 % de passages en plus qu'en 2022 où nous avons comptabilisé 9 730 accueils.

La courbe montre bien l'activité importante d'avant COVID puis la constante augmentation du nombre de personnes au fil des années et de la reprise de l'activité.

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



## 6. Le public



Pas de changement notable par rapport aux années précédentes : la majorité du public concerne les tranches d'âges allant de **25 à 44 ans**.

**On note malgré tout au fil des années la présence de personnes âgées de 60 ans et plus dont certaines présentent des pathologies très lourdes.**

Si le pourcentage est infime, leur présence au sein de la gare et du PAS est conséquente et suppose une attention particulière.

Nous notons, en lien avec les migrations évoquées cet automne dans les médias, l'arrivée de jeunes Mineurs Non Accompagnés en nombre plus important.

### Les adultes

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

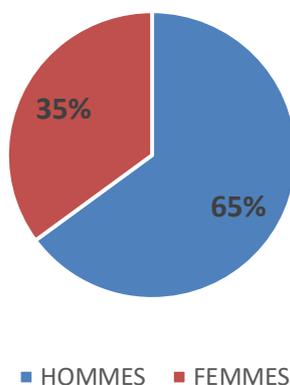
Les hommes représentent toujours la majorité des usagers (65%) et 35 % de femmes.

Les chiffres sont néanmoins stables (baisse de 2% du public féminin)

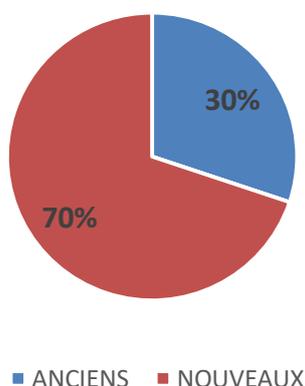
Ce public Femmes est représenté par des familles monoparentales mères / enfants, des requérantes à l'asile isolées.

Quant aux familles présentes à Strasbourg et que nous rencontrons, ce sont les femmes qui généralement se présentent à nous pour solliciter les aides (alimentaires, produits d'hygiène, vestimentaires...) et demander un soutien dans leurs situations.

### 2023 : Répartition public adulte Homme - Femme

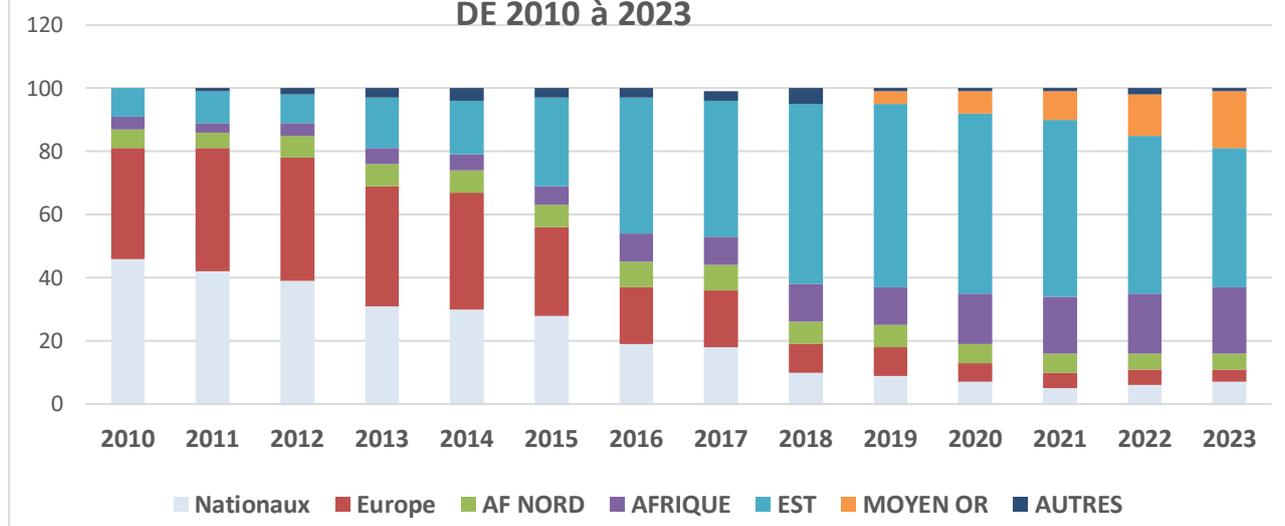


### 2023 : Répartition public adulte Nouveaux - anciens

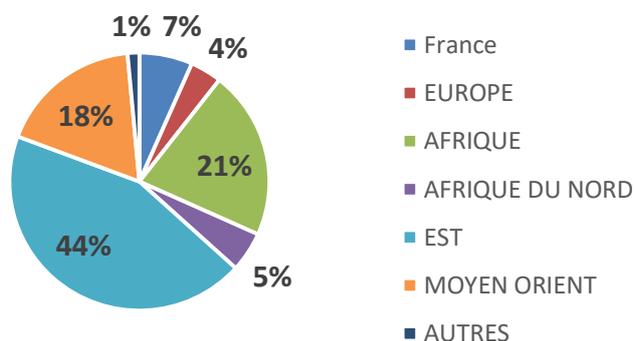


**La proportion de nouvelles personnes adultes augmente et passe à 65 % du public (61 % en 2021 et 51 % en 2020), la fermeture des frontières en 2020 avait ralenti l'accès au territoire des personnes souhaitant demander l'asile, il est à nouveau possible de circuler et les demandes d'asile ont repris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

## EVOLUTION DES PUBLICS (ADULTES) SELON ORIGINE GEOGRAPHIQUE DE 2010 à 2023



### 2023 : origine géographique du public adulte



**93 % du public** du PAS est issu des migrations : le public issu des migrations européennes est à présent très faible ne représentant plus que 4 %.

Nous accueillons toujours de nouvelles personnes en provenance des pays de l'Est (Albanie, Géorgie, Arménie et Russie) mais nous constatons une baisse (51 % en 2022 et 44 % en 2023).

La tendance déjà ressentie en 2019 d'une augmentation de la part du public en provenance d'Afrique se confirme : 19 % en 2022 et 21 % en 2023.

Les arrivées du Moyen Orient (Syrie, Afghanistan, Irak, Iran, Bangladesh, Pakistan...) sont plus nettes : 13 % en 2022 et 18 % en 2023 avec l'arrivée d'un certain nombre de statutaires syriens, seuls ou en famille, ayant transité par la Guyane.

## Les mineurs non accompagnés

Ce sont **50 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.

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 Vil'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 de ce 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.

L'arrivée de ces 50 jeunes n'est qu'une infime partie de celles et ceux qui arrivent à Strasbourg, les autres se rendant directement au service de protection des mineurs géré par la CEA.

Se pose la question de leur prise en charge : La procédure « classique » est une prise en charge en structure afin de faire l'évaluation de la minorité et de la vulnérabilité du jeune.

Or, nous avons constaté à différentes reprises que l'évaluation ne se faisait pas à leur arrivée, qu'ils étaient alors renvoyés sur l'espace public avec un rendez-vous dans des délais très conséquents.

Ces délais font certes suite à des arrivées nombreuses de Mineurs Non Accompagnés (MNA) sur Strasbourg et à l'impossibilité de la CEA de procéder à l'évaluation.

Néanmoins, quid de leur hébergement durant ce laps de temps : en tant que mineurs ils ne peuvent être hébergés par la veille sociale, où peuvent-ils se mettre à l'abri ? Leur prise en charge est pourtant inscrite dans la loi.

**Du fait de ces délais, il n'est pas rare que les MNA quittent alors Strasbourg pour porter leur demande de protection dans une autre ville, voire une autre région.**

## 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 (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 en procédure accélérées ont un mois pour quitter leur hébergement à la réception des refus de l'OFPRA, les familles en procédure normale seront prises en charge jusqu'à la décision de la Cour Nationale du Droit d'Asile.

Celles-ci se tournent alors vers les accueils de jour pour faire part de leurs difficultés et demander 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), la présence d'une infirmière, d'une puéricultrice et permet aux familles de cuisiner et d'avoir accès aux nombreuses informations relatives à leur statut.

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

**En 2023, ce sont 442 enfants** qui ont transité par notre accueil et dont les parents ont pu bénéficier de notre soutien. 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

**Tout comme en 2022, nous maintenons notre alerte pour le 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, de l'absence de logement sociaux mais aussi pour différents freins à l'emploi (pas ou peu de transports en commun, faible bassin d'emploi, manque d'établissement scolaire ou de structures médicales...).

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 aux droits 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.

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.

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 en journée 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) aussi nous n'intervenons pas sur le champ de l'asile.

- **Le public « local »** : ce public a retrouvé le chemin du PAS mais toujours à la marge et peu représenté (7% des usagers). Des parcours faits de ruptures, d'addiction, d'exclusion de leur logement. Des histoires souvent douloureuses et qui entraînent des fragilités donnant lieu ou exacerbant les pathologies psychiatriques.

Ils disposent souvent d'un accompagnement social (CCAS, CMS, UDAF) 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 ».

A ces personnes se mêlent celles et ceux qui « font la route », vont de ville en ville et Strasbourg n'est qu'une étape dans leur parcours : nos aides sont ponctuelles, beaucoup d'informations et pour ces personnes nous sommes avant tout un lieu où pouvoir se poser en attendant de repartir vers ailleurs.

## Interventions auprès du 115 / SIAO

Nos liens vers le 115 / SIAO sont sur 3 axes :

- Les **contacts 115** : au vu du grand nombre de demandes quotidiennes, nous avons dû modifier notre façon de faire et nous envoyons des listes nominatives pour
  - les personnes ne disposant d'aucun moyen de communication
  - celles qui ont fait plusieurs tentatives de joindre le 115 sans que cet appel ait abouti

Les réponses nous sont retournées dans un délai généralement d'une heure, ce qui nous permet d'aviser les personnes sans téléphone.

Les usagers disposant d'un téléphone sont elles avisées directement par le 115 via un SMS.

Cette nouvelle procédure facilite le roulement des personnes présentes au sein du bureau, notamment pour les personnes ayant un téléphone qui peuvent obtenir la réponse directement sans avoir à se maintenir ou à revenir au PAS.

- Les **mails de signalement** : pour signaler des vulnérabilités particulières (parfois sur demande express du 115 qui nous oriente les personnes à cette fin)
- Les **mails pour le SIAO** 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.

**Hébergement Grand Froid** : comme en 2022, l'ouverture ponctuelle de gymnase ne répond qu'en partie aux demandes de places qui sont bien supérieures au nombre de 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...

La fermeture du gymnase s'accompagne à présent d'orientations ciblées en fonction des statuts des personnes : les familles déboutées qui acceptent la solution du retour au pays sont habituellement orientées vers le Centre d'Accueil pour le Retour (CAPR) de Bouxwiller, les autres se fondent dans la nature pour échapper à la procédure.

Pour certains qui disposent de tous leurs droits ouverts, cela peut déboucher sur un accès à une place en hôtel avant d'accéder à une solution plus adaptée.

**Les appels 115 sont en nette augmentation par rapport à l'année passée (+88 %) ainsi que les signalements et interventions auprès du SIAO (+36%).**

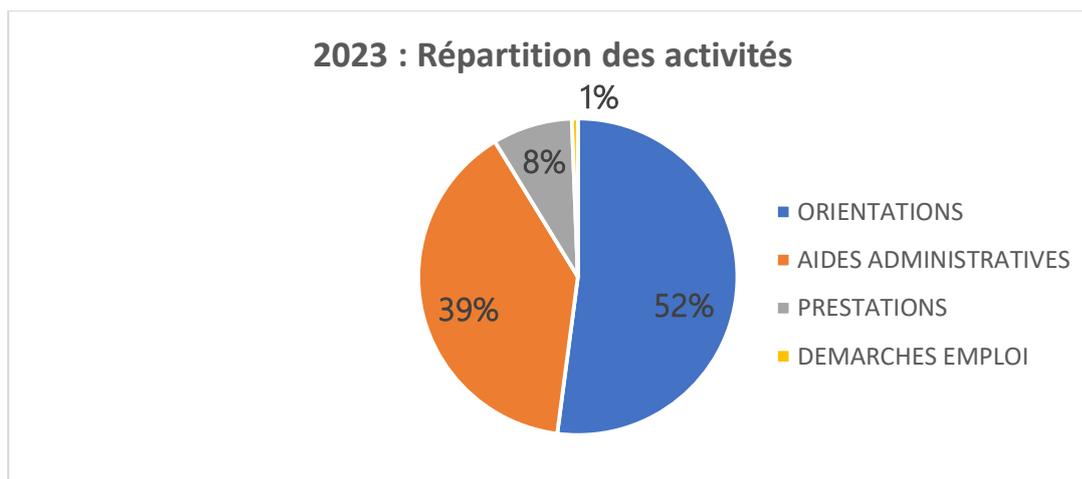
		APPELS 115	INTERVENTIONS SIAO
2019	Janvier à décembre	4 682	446
2020	Janvier à mi-mars : 11 semaines	649	89
	Mi-mai à décembre : 30 semaines	448	313
2021	Janvier à décembre	1 313	788
2022	Janvier à décembre	1 923	699
2023	Janvier à décembre	3611	951

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

- **Les orientations** : celles-ci ont augmenté de 7% par rapport à 2022
- **Les démarches administratives** (OFII, Préfecture, SIAO et aides administratives diverses) : baisse de 9 % par rapport à 2022

**Puis deux activités qui sont presque devenues annexes :**

- **Les prestations** : + 2 %
- **Les démarches emploi** : inchangé et toujours à la marge



**Nous disposons depuis janvier 2023 d'un nouvel outil de saisie et de suivi de nos activités : MANO**

Financé par l'Agence Régionale de Santé d'Ile de France et le guichet « transformation numérique des écosystèmes » du plan France Relance. Les fonctionnalités de MANO ont été conçues par ses utilisateurs et l'outil est en amélioration continue.

Il est incubé au sein de la Fabrique numérique du Ministère de la Santé et des Solidarités.

Dans le logiciel, les dossiers des personnes suivies sont accessibles uniquement par les utilisateurs de l'organisation qui les a créées. Les données sont hébergées sur des serveurs agréés données de santé (HDS), en France. La norme HDS implique un système de protection contre les cyberattaques.

Les données enregistrées dans MANO sont chiffrées et déchiffrées directement sur le téléphone ou l'ordinateur de l'utilisateur ou l'utilisatrice, selon une phrase de passe connue seulement des collègues d'une même organisation.

Même les administrateurs du serveur n'ont pas accès aux données déchiffrées.

Cet outil nous permet un meilleur suivi de notre activité, d'avoir un historique de ce qui a été fait, ce qui reste à faire et de sortir des statistiques à la demande.

## 7. Les orientations

Le PAS ayant repris sa pleine fonction d'accueil de jour, nous recevons à nouveau un public en demande de soutien et sommes revenues à nos missions d'orientations pour tenter de répondre aux besoins fondamentaux des usagers.

**Celles-ci ont progressé en 2023 : 52 % contre 45 % en 2022**

**Des évaluations nous permettent d'étudier ce besoin et d'y répondre lorsque celui-ci est avéré. Nous nous assurons auparavant qu'aucun accompagnement n'est en place pour ne pas faire doublon 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.**

**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, produits d'hygiène et aides vestimentaires 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.**

**Nous avons coutume de nous appuyer principalement sur le flyer du CODELICO réalisé et édité par la Collectivité Européenne d'Alsace, traduit en différentes langues : français, anglais, allemand et russe. Ce document synthétisait les informations de base pour une personne arrivant à Strasbourg.**

**Nous avons appris la fin de sa publication au profit d'une généralisation de l'outil Soliguide. Au vu du public que nous côtoyons il est dommage de ne plus pouvoir disposer du flyer, plus accessible. Surtout, n'oublions pas que toutes les personnes sont loin de disposer d'un smartphone ou de la maîtrise de celui-ci.**

**L'application du Soliguide est néanmoins un outil bien pratique pour les personnes à l'aise avec le numérique pour disposer d'informations actualisées, traduites en différentes langues (français, arabe, espagnol, russe, pachto, persan et ukrainien).**

**Il nous faudra peut-être travailler sur un document type flyer pour centraliser les informations de base en remplacement de celui du Codelico.**

# Soliguide.fr

Retrouvez sur le site Soliguide les structures  
pour vous venir en aide à proximité



Manger



Se soigner



Se doucher



S'habiller



Etre  
accompagné



Se former

 ardeche@solinuns.org  
 soliguide.fr



**R - RESTAURATION CHAUDE - PLANNING HEBDOMADAIRE**

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
<b>P E T I T D E J</b>	8h-9h30	8h-9h30	8h-9h30	8h-9h30	8h-9h30	8h-9h30	9h-10h30
	8h45-10h	8h45-10h	8h45-10h	8h45-10h	8h45-10h		
	8h-9h	8h-9h	8h-9h	8h-9h	8h-9h	8h-9h	
			8h30-10h*				
	12h-13h15	12h-13h15	12h-13h15	12h-13h15	12h-13h15		
	12h-13h15	12h-13h15	12h-13h15	12h-13h15	12h-13h15		
	11h45-13h*	11h45-13h*	11h45-13h*	11h45-13h*	11h45-13h*	11h45-13h*	
			20h15-21h*				
	19h-20h	19h-20h					
	18h-19h15	18h-19h15	18h-19h15	18h-19h15	18h-19h15		
	18h-19h*	18h-19h*	18h-19h*	18h-19h*	18h-19h*	18h-19h*	
	19h-20h30						
	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche

**W - WC PUBLIC**

Centre de Strasbourg: 7h-20h (7/7). Femmes: 10h-13h.  
 35 - place Kléber - B 2 36 - Place du Château (Cathédrale) - B 2  
 37 - Barrage Vauban - B 2 34 - Parc de l'Écluse - B 3  
 \* Parc de l'Écluse: 2 cabines sanitaires automatiques ouvertes en continu de 20h à 7h (7/7).  
 38 - quai des Pêcheurs (St-Guillaume) - C 2. Sauf fêtes.  
 \* 1 cabine sanitaire automatique ouverte de 4h30 à 0h30 (7/7).  
 39 - quai Bœffer (Fauchon National) - A 2. Sauf fêtes.  
 40 - Place d'Austerlitz - B 3  
 41 - Place de Bœtticher: 1 cabine sanitaire automatique ouverte de 4h30 à 0h30 (7/7).

Parcs et jardins publics: 10h-17h en hiver du 1/11 au 30/04 // 10h-20h en été du 1/05 au 31/10 (7/7). Jours fériés: 10h-18h.  
 Orangers (Bowling): fermé pour travaux. Europe (BD de l'Europe), Citadelle (rue de Boston) et Jardin des Deux Rives (rue des Cavaliers): en hiver ouvert mercredi, samedi et dimanche.

Places de marché: Neuhof et Bd de la France: mardi et samedi 8h-13h30. Sauf fêtes. Schœnbaum: place de l'Hôtel de ville, jeudi 7h-13h. Sauf fêtes.

**D - DOUCHE**

- 28 LA BULLE - CCAS - 4 rue Fritz Koenig. Douche gratuite. Lundi, mercredi, jeudi, vendredi 8h30-11h15 / 13h-16h15, mardi 8h30-11h15. Fermé le week-end et jours fériés.
- 29 ACCUEIL DE JOUR KIENER - CCAS - 2 rue Fritz Koenig. Douche individuelle: 1,50 €. Gratuit à Quilbent (sauf les heures passées à la buanderie). Toilettes à sécher.
- 16 ITHAQUE - 12 rue Kuhn. Usagers de drogues/dépendances. Lun, mar, jeu, 9h-11h / 14h-17h. Mercredi 9h-11h / 15h-16h. Vendredi 14h-17h.
- 31 STRASBOURG ACTION SOLIDARITÉ - 9 rue de Plandre. 1 douche à disposition pour personnes sans domicile fixe. Du lundi au vendredi 8h30-11h sur RDV.
- 13 FEMMES DE PAROLES - 7 rue de Fabrice Lemire. Pensées uniquement, 2000 ou sans entrée. Lun 8h30-11h30, mardi et vendredi 14h-15h, jeudi 16h-17h.
- 15 HORIZON AMITIÉ - Hèle Bayard, 8 rue du Rempart. Douche gratuite sur inscription préalable à 9h à l'accueil. Pour personne sans domicile fixe.
- 7 PISCINE KIBITZENAU - 11 Bd de la Victoire. Douches publiques. Tous les jours 9h-17h. 1,50 €.

**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

Il n'y a pas d'accès direct. L'accès se fait par le 110 ou les services sociaux.

**S - SERVICES SOCIAUX**

Ville de STRASBOURG

- 30 - Centre Communal d'Action Sociale - CCAS. Centre administratif - 1 Parc de l'Écluse. 67000 Strasbourg - tél. 03 68 98 64 58
- Centres et Nord (ICMS = centre médico-social)
  - 31 - CMS Gare - Porte blanche, 31-33 rue Kagenack. A1 tél. 03 68 98 51 45
  - 32 - CMS Centre ville - Tribunal, 1 Petite rue de la Fonderie. B1 tél. 03 68 98 52 20
  - CMS Cité de l'Ille, 8 rue de l'Ille - tél. 03 68 98 51 84
  - CMS Orange, 20 rue Rotterdam - tél. 03 68 98 52 24
- Est
  - 33 - CMS Bourse - Esplanade - Krutenau. 15 rue de Genève Tél. 03 68 98 51 40
  - CMS Neudorf, 32 rue de Rathenhausen - tél. 03 68 98 51 50
  - CMS Musau, 40 rue de Wehriller - tél. 03 68 55 92 12
  - CMS Port du Rhin, 3 place de Hippocrate - tél. 03 68 98 52 29
- Ouest
  - CMS Cronenberg, 27 rue Herschel - tél. 03 68 98 51 83
  - CMS Hautepierre, 5 rue Georges Sand - tél. 03 68 98 51 70
- Sud-Ouest
  - CMS Koenigshoffen, 12 rue de Engelbert - tél. 03 68 98 51 83
  - CMS Montage vert, 8 rue de la Campagnie - tél. 03 68 98 52 27
  - CMS Ebau, 9 rue Léonard de Vinci - tél. 03 68 98 51 33
- Sud
  - CMS Neuhof, 16 rue de l'Indre - tél. 03 68 98 52 26
  - CMS Mahaut, 49 rue de la Campagnie - tél. 03 68 98 52 10
  - CMS Polygone, 8 rue de Châteaufort - tél. 03 68 98 90 40
- EUROMETROPOLE DE STRASBOURG
  - Collectivité européenne d'Alsace (CeA):
    - CMS Eurométropole Nord. 4 rue des Magasins - 67800 BISCHHEIM - Tél. 03 68 33 84 60
    - CMS Eurométropole Sud. 1 rue des Bouvrettes - 67540 OSTWALD - Tél. 03 68 33 80 00

**A - ACCUEIL DE JOUR**

- 29 ACCUEIL DE JOUR KIENER - CCAS - 2 rue Fritz Koenig. C 2. Mardi, mercredi et vendredi 9h30-12h15 / 13h30-16h30, jeudi 9h30-12h45. Fermé le lundi. Week-end et fêtes 10h-12h45 / 14h-17h. Accueil, écoute, information, orientation, aide de séjour, TV, détente.
- 8 CARITAS Secours catholique, 13 rue de l'Arc en ciel. C 2. Lundi, mardi, mercredi, jeudi 10h-12h / 14h-16h30, vendredi 10h-12h. Information, orientation, aide.
- 9 CENTRE SOCIAL PROTESTANT - 2 rue Belle. « La Paule Cote » et « La Paule Cote », salle Voltaire ou Temple Neuf. Accueil mondain et anonyme.
- 10 Club des Jeunes l'Étage - 19 rue des Bâlois. Accueil le mardi de 8h45 à 10h30 pour les pairs-aidants et les autres chômeurs. Du lundi au vendredi. Accueil, écoute, information, orientation. Public: jeunes de moins de 25 ans pratiquement.
- 11 l'ÉTAGE - LA LOUPOTE - 19 rue des Bâlois. Espace d'accueil, d'orientation, de repos. Sur inscription par un service social le plus tôt le temps. Public: uniquement familles avec enfants et sans hébergement. Lundi, mercredi, jeudi, vendredi 9h-17h, mardi 13h-17h. « Période flexibilité » samedi et dim 9h-18h.
- 12 ENTRAIDE LE RELAIS - 24 rue St Louis. B 3. Permanence d'accueil social en matinée au 1<sup>er</sup> étage: de mardi à vendredi 9h-12h. Accueil, écoute, informations, orientation, orientation. RDV pour suivi social des personnes distantes. Coffre sur un armoire: mardi, jeudi, vendredi et dimanche 16h-21h, samedi 14h-17h. Accueil, écoute, information, orientation, animation.
- 14 FEMMES DE PAROLES - 7 rue de Fabrice Lemire. A 3. Écoute, information, orientation, activités et démarches diverses. Lundi 9h30-12h, mardi et vendredi 14h-17h, jeudi 16h-17h. Lundi, mardi et vendredi: 12h-14h pour les femmes sans volonté d'hébergement ou en attente par le 115, ou hébergées mais sans pouvoir se restaurer. Public: femmes avec ou sans enfants.
- 15 HORIZON AMITIÉ - Hèle Bayard, 8 rue du Rempart. A 2. Du lundi au dimanche 8h30-12h30 / 13h30-16h30. Ouvert les jours fériés. Accueil de jour accessible.
- 25 POINT D'ACCUEIL SOLIDARITÉ - 20 pl. de la Gare. A 2. Ouverture 8h30-11h30 et 14h-17h15, fermé le jeudi après-midi et WE. Accueil, écoute, information, orientation de toute personne en errance.
- 1 - SECOURS POPULAIRE - 150 avenue de Colmar. Lieu d'accueil pour se reposer, actions chaudes... Diverses activités proposées. Lundi 14h-16h30, mardi et jeudi 8h30-11h30 / 14h-16h30, vendredi et samedi 8h30-11h30.
- 26 SOLIDARITÉ FEMMES 67, 5 rue Sottérol. B 1. Lun 9h-18h, mar 13h30-19h, jeu 9h-12h, ven 9h-14h30. Accueil, accompagnement, orientation, écoute. Public: Femmes victimes de violence.
- STRASBOURG ACTION SOLIDARITÉ - 9 rue de Plandre. Accueil de jour. Personnes sans domicile fixe. Du lundi au vendredi 8h-14h. Fermé le week-end et jours fériés.

**INFORMATION - ORIENTATION**

- 4 ANTEEN - 9 rue Deserte. A 2. Lundi à vendredi 9h-12h30 / 14h-16h, sauf mercredi, après-midi. Suivi social dans le cadre RSA, aide aux demandeurs d'emploi, soutien psychologique. Dossiers administratifs.
- 5 ARMÉE DU SALUT - 5 rue de la Chaine. B 2. Accueil et orientation le mardi, jeudi et samedi 9h-11h30, sauf fêtes.
- 6 CENTRE SOCIAL PROTESTANT - 2 rue Belle. B 2. Informatique, orientation, aide d'urgence. Pyramène tous les jours de 9h30 et le jeudi à partir de 13h30. Accueil et suivi par psychologue sur RV.

**I - INFORMATION - ORIENTATION (suite)**

- 9 CIMADE - 2 rue Bréide. B 2. Permanence sur RV: Lun 14h-17h, mar 9h-12h / 14h-17h, mer et ven 9h-12h, jeu 14h-17h. Public: personnes étrangères ou issues de l'immigration. Conseil et accompagnement dans les démarches administratives.
- 3 CASAS - 2 rue Bréide. B 2. Accueil, information et orientation, accompagnement administratif et juridique, domiciliation possible, suivi de français. Permanences sur RV: lundi et jeudi 9h-12h. Public: demandeurs d'asile.
- 10 Club des jeunes l'Étage - 19 rue des Bâlois. B 2. Suivi et accompagnement social. Lundi à vendredi 9h-12h / 13h30-17h30. Public: jeunes de moins de 25 ans pratiquement.
- 21 MOUVEMENT DU NID - 6 rue d'Agner. B 1. Du lundi au vendredi 9h-12h / 14h-17h sur RV. Accueil, écoute, accompagnement des personnes en lien avec le monde de la prostitution.
- SPADA 67 - 2 Rue Berthel. Structure de premier accueil des demandeurs d'asile. Permanences du lundi au vendredi 9h-11h30, fermé le mardi après-midi. Accueil, information, orientation. Public: demandeurs d'asile primo-arrivés non hébergés en 15 minutes.
- RESTO BÈBÉ DU COEUR - 15 rue des Frères Eberts. Mardi et jeudi 9h-12h / 13h15-15h30. Écoute, information, orientation. Public: mamans et leur bébé jusqu'à 12 mois.
- 30 VILLE DE STRASBOURG - CCAS - 1 Parc de l'Écluse. B 3. Pôle accueil et accompagnement social (PAAS). Accueil, accompagnement, suivi social. Lundi à vendredi 8h30-12h / 13h30-17h, fermé le jeudi après-midi.

**M - MEDICAL - SANTÉ**

- AIDES 67 - 235 avenue de Colmar. Lundi vendredi 10h-17h sur RDV, samedi 14h-21h sans RDV. Accueil, information, prévention. Toute personne en difficulté face à l'infection VIH/HIV.
- 3 ALT - Centre d'accueil et de soins, 11 rue Louis Apffel. B 1. Suivi social et psychologique, accompagnement et prise en charge médicale, sur RV uniquement. Matériel de réduction des risques. Lundi 9h-12h / 14h-17h, Mardi 9h-12h, Mercredi 9h-14h, Jeudi 14h-17h, Vendredi 9h-12h. Public en difficulté avec ses addictions.
- 29 ACCUEIL DE JOUR KIENER - CCAS - 2 rue Fritz Koenig. C 2. Permanence infirmière et psychologue: pendant les heures d'ouverture de l'accueil de jour mardi tous les permanences variables; se renseigner.
- 16 ITHAQUE - 12 rue Kuhn. B 2. - CSAPA et CAARUD. Accueil, soutien et accompagnement dans les démarches de soins. Matin: lundi, mardi, mercredi, jeudi 9h-11h. Après-midi: lundi, mardi, jeudi, vendredi 14h-17h et mercredi: 13h-15h. - Accompagnement médical, dépistage SIDA/IST. Possibilité de TRIO et biométrie. Public: usagers de drogues addictifs du CAARUD et du CSAPA.
- 43 ITHAQUE - ARGOZ, quai Marchand Tardif. B 3. Salle de consultation à moindre coût: consultation 7/7, 13h-19h. Accueil et accès à du matériel de réduction des risques. Public: usagers de drogue.
- 14 LA BOUSSOLE - PASS - Permanence d'accès aux soins de santé - Hôpital Civil - Pavillon des Hautes Énergies (en face de M&M-ole B) 1 place de l'Écluse. B 3. Lundi - vendredi 8h15-11h30 / 13h30-16h30 (sauf jeudi 14h30). Consultation médicale sans RV le matin, sur RV l'après-midi. Évaluation sociale à 9h15 pour le 1<sup>er</sup> rendez-vous. Prise en charge médico-sociale. Accès aux soins. Consultation médicale, soins infirmiers, information, orientation vers consultations spécialisées.
- 26 MÉDECINS DU MONDE - CASO - 24 rue du Marchal Foch. B 1. Consultations médicales et dentaires, soins infirmiers. Mercredi et vendredi: 9h-11h.

**L - LAVERIE**

- 29 Accueil de jour KIENER - CCAS - 2 rue Fritz Koenig. C 2. Tous les jours sauf lundi, 9h30-12h30 - 14h-16h30. - Bèche-linge. Gratuit sur inscription. Inscription le mercredi.
- 13 FEMMES DE PAROLES - 7 rue de Fabrice Lemire. A 3. Lundi 8h30-12h, Mardi 14h-17h, jeudi 12h-16h, Vendredi 14h-17h. - Bèche-linge. Participation 1 € si possible. Femmes uniquement, avec ou sans enfants. Sur inscription.
- 15 HORIZON AMITIÉ - Hèle BAYARD, 8 rue du Rempart. A 2. Sur inscription préalable. Gratuit. Personnes sans domicile fixe.
- 16 ITHAQUE - 12 rue Kuhn. B 2. Matin: du lundi au jeudi 9h-11h. Après-midi: lun, mar, jeu, et vend. 14h-17h, mercredi 15h-19h. Sur inscription. Public: Usagers de drogue / addictifs. Oltre le caisse du CSAPA et CAARUD.
- 26 LA BULLE - CCAS - 4 rue Fritz Koenig. C 2. Lave-linge et sèche-linge. 8h30-11h15 et 13h-15h15. Fermé le mardi après-midi, week-end et jours fériés. Sur inscription le lundi matin. Personnes sans hébergement.

**V - VESTIAIRE**

- 6 ARMÉE DU SALUT - 5 rue de la Chaine. B 2. A participation le mercredi et jeudi 13h-15h, samedi 9h-11h. Gratuit sur inscription. Inscription à la permanence d'accueil au 50 rue de la chaine le mardi, mercredi et vendredi 9h-11h30.
- 8 CARTAS - 10 rue de l'Arc-en-ciel. B 2. Matin: mardi, jeudi 14h-16h30. Vestiaire d'urgence à petit prix. Tout public.
- 1 - CARITAS - 8 rue des Bâlois. B 2. Lundi 14h-16h participation. Vendredi 14h-16h, gratuit si prescription. Déménagement prévu en mars 2023: se renseigner.
- 9 CENTRE SOCIAL PROTESTANT - 2 rue Belle. B 2. Tarif spécial sur prescriptions d'un travailleur social: jeudi matin sur RDV. Mercredi 9h-12h / 14h-17h, vendredi: 13h-17h. Veste à petit prix.
- 11 CROIX ROUGE - 30 rue Schwelbren. C 1. Mardi et jeudi 10h-16h avec prescription. Pistoie participation.
- ENJEU Solidarité, 7 rue des Frères Ebert. 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> jeudi du mois. Participation 0,50 à 1 €. Sur prescription.
- ÉQUIPE SAINT VINCENT - 4 bd Jean-Sébastien Bach. B 2. Le jeudi matin 9h-11h30. Ouvert après-midi 14h-16h30, selon planning affiché à l'entrée, sauf vacances scolaires. Bâches, enfants, adultes. Petite participation.
- SECOURS POPULAIRE - 150 avenue de Colmar. Vestiaire d'urgence. Lundi 14h-16h30, Mardi, jeudi 9h30-11h30 / 14h-16h30. Participation variable. Sur inscription.
- SECOURS POPULAIRE - Cité de l'Ille, 28 rue de l'Ille. B 2. Boutique solidaire ProCédo. Lundi 14h-16h, Mercredi 10h-12h / 14h-16h, Vendredi 14h-18h. Participation.
- SECOURS POPULAIRE - 5 rue Jean-Yves Lambert / Neuhof. B 2. Boutique solidaire. Lundi, mardi et jeudi 10h-12h / 13h-16h. Participation.

**B - BAGAGERIE**

- SECOURS POPULAIRE - 150 avenue de Colmar. C 2. Caisiers sécurisés. Inscription: lundi 14h-16h30, mardi et jeudi 9h30-11h30 / 14h-16h30. Possibilité de prendre un café, de se reposer.

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, les petites roues...) sans courrier mais en remettant le flyer du Codelico.
- 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 aux Centres Médico-sociaux pour les ménages aux droits incomplets (MDI), notre champ d'intervention concerne plus majoritairement les couples ou isolé-e-s, voire les familles en attente d'un accompagnement social.

Les retours des usagers font état de moins de produits remis par les associations ce qui oblige parfois de trouver des lieux complémentaires pour permettre une alimentation au minima.

Les frigidaires anti-gaspi en grande et moyenne surface sont une bonne chose pour la population en général mais ce sont autant de produits qui ne sont plus remis aux associations.

Ces dernières doivent parfois acheter des produits alimentaires de base ou compter sur le Fond Européen d'aide aux plus démunis d'aide pour remplir leurs rayonnages.

La solution de la carte d'achat est plébiscitée par les usagers : elle permet d'avoir accès à des produits alimentaires choisis par la personne, respectant ses habitudes alimentaires.

Peu d'association la proposent et son accès est limité 3 cartes / an (Conférence St Vincent de Paul – Ste Madeleine).

La demande d'orientation alimentaire n'est qu'en faible augmentation au PAS, mais les retours des associations caritatives avec lesquelles nous travaillons font état d'un accroissement du nombre de personnes sollicitant ce soutien.

Il en est de même du constat des associations qui font des distributions de repas.

	2019	2020	2021	2022	2023
Orientations alimentaires	299	361	463	509	524

❖ 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...). Ce vestiaire est constitué au cours de l'année via des collectes au sein de SNCF.

❖ **Transport** : quelques demandes autour des déplacements (flixbus, train)

❖ **Demandes de financement** : 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 font l'objet de co-financements entre différentes associations caritatives afin de réunir la somme avec, dans la mesure du possible, une participation de l'utilisateur.

❖ 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, également vers les PMI ou CMP.

❖ **Orientations pour l'attestation de Quotient Familial** : nous avons accompagné 136 demandes à ce titre auprès du CCAS

L'attestation de Quotient Familial est établie sur la base d'un bilan rédigé par un travailleur social aux personnes sans domicile et sans ressources. Elle permet à notre public un accès à l'abonnement CTS à prix réduit, facilitant les déplacements et évitant ainsi la verbalisation et les amendes.

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.

❖ **Orientation vers la Loupiote** : Concerne exclusivement les familles sans hébergement, sortant d'un dispositif ou primo-arrivants. La Loupiote est devenue un partenaire incontournable qui nous permet de nous recentrer sur le public des isolé-e-s et des couples.

❖ **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.

❖ **Orientation vers travailleur social / AS** : Concerne les demandes d'accès à un accompagnement social (MDI), les ré-orientations vers la personne en charge de l'accompagnement en place ou étant en mesure d'accompagner la personne en fonction de son statut (CMS, SPADA, UTAMS, TS des CADA...)

❖ **Orientations vers les écrivains publics** : au vu du nombre croissant de demandes d'aides administratives, nous nous sommes rapprochées des écrivains publics pour accompagner les nouvelles personnes.

Nous travaillons plus particulièrement avec l'AMSED pour les personnes bénéficiaires de la protection internationale : titre de séjour, titre de voyage, DCEM, réunification familiale et SOS Habitant France Victime pour les demandes santé, logement social, CAF...

❖ **Orientations juridiques** : vers la CIMADE, CASAS ou les avocat-e-s

❖ **Autres** : Tout ce qui ne peut être classifié de manière précise et qui est à la marge.

## Tableau reprenant les différentes orientations faites durant l'année 2023 :

2023	115	ALIMENTAIRE	VESTIMENTAIRE	TRANSPORT	FINANCEMENT	HYG SANTE	CCAS QF	LOUPIOTE	COURS FR	VERS AS	ECRIVAIN PUBLIC	JURIDIQUE	AUTRES	
JANVIER	270	69	8	9	3	5	14	12	2	18	25	4	23	462
FEVRIER	280	41	3	6	3	5	10	8	3	28	32	11	28	458
MARS	320	66	4	2	5	5	12	11	3	28	35	19	14	524
AVRIL	216	42	2	1	0	3	14	6	0	17	17	13	17	348
MAI	270	40	1	1	2	7	8	15	2	20	20	3	13	402
JUIN	332	36	7	1	4	7	10	8	2	25	27	20	12	491
	1688	294	25	20	17	32	68	60	12	136	156	70	107	2685
JUILLET	183	25	2	0	7	6	6	5	1	14	18	12	1	280
AOUT	93	44	3	1	6	3	9	2	0	31	12	8	7	219
SEPTEMBRE	284	43	3	0	4	9	11	9	1	40	18	14	8	444
OCTOBRE	468	43	5	4	4	6	24	3	2	25	29	12	11	636
NOVEMBRE	472	40	2	1	13	2	8	9	2	34	14	6	3	606
DECEMBRE	423	35	7	0	5	8	10	4	3	19	10	4	4	532
	1923	230	22	6	39	34	68	32	9	163	101	56	34	2717
TOTAL	3611	524	47	26	56	66	136	92	21	299	257	126	141	5402

## 8. Les démarches 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 y avoir accès.

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.

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 complexe 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 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.

2023	Aides Administr.	ANEF PREFECTURE	OFII	OFPRA	CPAM	CAF	IMPOTS	SIAO
JANVIER	69	70	42	15	70	38	16	70
FEVRIER	51	45	20	15	76	30	17	70
MARS	76	53	48	18	89	41	12	81
AVRIL	33	37	21	10	69	42	15	60
MAI	31	55	28	10	61	36	29	85
JUIN	57	76	32	13	72	41	21	96
	317	336	191	81	437	228	110	462
JUILLET	37	43	15	8	28	34	11	62
AOUT	42	32	11	12	46	16	9	63
SEPTEMBRE	71	74	29	11	70	38	32	114
OCTOBRE	47	84	29	12	79	50	17	116
NOVEMBRE	38	48	32	22	56	45	13	72
DECEMBRE	23	52	23	7	45	18	9	62
	258	333	139	72	324	201	91	489
<b>TOTAL</b>	<b>575</b>	<b>669</b>	<b>330</b>	<b>153</b>	<b>761</b>	<b>429</b>	<b>201</b>	<b>951</b>

## Démarches administratives :

Afin de pouvoir mieux cerner nos tâches quotidiennes, nous les avons catégorisées en 7 rubriques :

### ❖ Les aides administratives générales :

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, traduction et explication de courrier, aide à remplir des formulaires carte solidaire TER, assurance, inscription scolaire, contact services académiques, contact banques, démarches liées aux factures...

❖ 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 : 467 en 2022 et 669 en 2023. 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** restent stables : 330 en 2023 contre 319 en 2022.

Elles ont concerné différentes thématiques, particulièrement la prise en charge de personnes présentant des vulnérabilités mais sont à présent aussi axées sur l’intégration.

- **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,**

❖ Nous avons fait 153 démarches auprès de l’**OFPPRA** : changement d’adresse, demandes liées à l’édition de l’acte de naissance, erreur dans les patronymes...

❖ Les démarches auprès de la **CAF** sont au nombre de 429 et celles de la **CPAM** sont au nombre de 761, soit près de 1200 démarches sur l’année... en hausse de 20 %, 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 : 201 démarches en 2023.

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.

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

## 9. Les prestations

A compter de notre “réouverture” en mai 2022 nous avons pu reprendre la prestation boisson, le chargement de portables, l'accès au téléphone pour les appels nationaux, les photocopies (dans le cadre des démarches) et la consultation de 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 septembre 2023 nous disposons d'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 1 073 kg de produits en 2023.

### 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.

- Restauration :**
  - Abribus / Bus du Cœur
  - Rest. Du Cœur La Fringale
  - Armée du Salut
  - Au bonheur d'un sourire
  - Strasbourg Action Solidarité
  - Les Compagnons de l'Espoir
  - Caritas (sur prescription)
  - L'Etage (sur prescription)
  - Les 7 Pains (sur prescription)
- Hébergement :** (via I15)
  - CAHM / Fritz Klener
  - Château d'eau / AAHJ
  - Les Remparts
  - Espace Bayard / Horizon Amitié
- Soins :**
  - La Boussolle
  - Médecins du Monde
  - lithaque
  - CAS Ste Catherine
- Accueil :** HTH
  - Accueil Printemps / Horizon Amitié
  - CAHM / Fritz Klener
  - Femmes de Parole
  - Coffee Bar / Entrée le Relais
  - PAS / Point Accueil Solidarité
  - SNCF
  - SOS Femmes Solidarité
  - L'Etage
  - lithaque
  - Strasbourg Action Solidarité
- Accompagnement Demande d'Asile :**
  - PADA
  - OFII
  - CASAS
  - Cimade
- Douches :**
  - CAHM / Fritz Klener
  - Accueil Printemps / Bayard
  - La Bulle
- Vestiaire :**
  - Armée du Salut
  - Caritas
  - Centre Social Protestant
  - C-roix Rouge
  - Secours populaire (Neuhof)



# 10. Le travail en partenariat

L'après-covid n'a guère été propice aux rencontres et finalement les occasions d'échanger entre structures se fait toujours rare. Pourtant, nous en sommes convaincues, 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. La conjugaison d'orientations adaptées et une bonne connaissance du terrain médico-social apportent au PAS reconnaissance et crédibilité aux yeux du public.

## Les rencontres en externe

- SIAO : participation aux réunions situations complexe et aux réunions veille sociale
- Rencontre Equipe Municipale de Rue
- Rencontre Mme Dreyssé référente du quartier gare et conseillère municipale déléguée
- Rencontre association Antenne - Dispositif Service d'accompagnement social lié au logement
- Rencontre pôle Hôtel SIAO
- Rencontre EPSAN / Service Médico Psychologique Régional
- Rencontre Ordre de Malte
- Participation à la présentation du Plan Canicule 2023
- Participation réunion CLAT (Centre de Lutte Antituberculeuse pour les personnes en précarité).
- Participation aux AG d'Entraide le Relais et du Secours Populaire Français
- Participation réunion spécifique Accueils de jour
- Présentation de la T'rêve
- Présentation Mission Mobile Médecins du monde
- Participation à l'AGORA des Solidarités de l'EMS
- Participation Collectif Vivre Noël Ensemble

- Rencontres dans le cadre de la mise en place de Mano, outil de gestion pour les accueils de jour
- Accueils travailleurs sociaux Entraide le Relais en journée découverte au PAS
- Formations Fanny / Entraide le Relais
- Formations Carole / Entraide le Relais

### Nos interactions avec SNCF

- Participation au séminaire de l'UG de Strasbourg
- Organisation du Tour de Gare Sociétal (12 mai)
- Organisation d'une collecte de produits Femmes (printemps) et collecte vêtements (hiver)
- Participation aux réunions du Collectif Gare de Strasbourg
- Participation au Jury des Coups de Cœur Citoyen et remise des prix
- Points réguliers avec M. Khelifa, Responsable Engagement Sociétal
- Point Gare & Co (M. Khelifa, C. Nellenbach, C. Ortega, A. Blanchard)
- Rencontre financeurs / SNCF pour réunion bilan 2022/2023
- Rencontre PAS / SUGE
- Rencontre Entraide le Relais / Financeurs / SNCF (convention 2024 – 2026)

Les collectes initiées en 2022 ont du mal à prendre. Cette année encore nous avons récupéré peu de produits, malgré une communication sur plusieurs sites.

Je ne doute pas de la générosité des agents SNCF, mais peut-être que le transport des articles 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...



# 11. La parole aux personnes accueillies au Point d'Accueil et de Solidarité

*Voici un recueil de quelques témoignages de personnes rencontrées au PAS qui expliquent les démarches effectuées dans ce lieu, de l'importance de l'accueil inconditionnel et sans rendez-vous, de la disponibilité et de l'écoute des travailleurs sociaux.*

Je viens ici avec ma mère depuis notre arrivée en France en 2018. Au départ, pour faire le 115, signaler notre absence d'hébergement à l'OFII et au SIAO et avoir un endroit où rester en journée. Maintenant je viens pour des démarches administratives, que je n'arrive pas à faire seul. Nous sommes toujours bien reçus et on nous aide à résoudre nos problèmes ou l'on nous oriente vers quelqu'un qui pourra nous renseigner. C'est toujours le premier endroit auquel je pense lorsque j'ai besoin de quelque chose. **Shalva, 25 ans, Géorgie**

Je viens au PAS depuis environ six mois pour me détendre autour d'un café et parler avec les personnes qui y travaillent. **Stéphane, 41 ans, France**

J'ai découvert ce bureau il y a plusieurs années, environ 10 ans, je suis venu la première fois car c'est le 115 qui m'a orienté. Ici, on peut m'aider dans mes démarches administratives et répondre à mes questions ou m'orienter vers le bon interlocuteur pour obtenir les réponses à mes questions.

**Mustapha A, 58ans, Maroc**

Je viens ici depuis deux ans, cela me permet de rester au chaud et de ne pas être à la rue en journée, prendre un café, une viennoiserie s'il y en a. On peut m'aider à téléphoner au 115 et y déposer mes bagages en journée pour ne pas avoir à les prendre avec moi. Ce bureau aide beaucoup de personnes à la rue et il est important pour beaucoup d'entre eux. **Klaudio, 31 ans, Albanie**

Je viens depuis novembre 2023 au PAS pour mes démarches et être au chaud en journée. C'est notamment le seul endroit qui me permet d'avoir accès à un téléphone afin d'appeler ma banque à la suite du vol de mon téléphone portable. Les dames sont gentilles et bien aimables.

**Thérèse, 43 ans, France**

Je connais ce bureau depuis plus de deux ans, je viens essentiellement lorsque j'ai des problèmes d'ordre administratif et que j'ai besoin d'aide avec la CAF et cela facilite mes démarches administratives. Et je viens surtout car ici on sait me renseigner et on maîtrise beaucoup de sujets.

### **Bertrand, 49 ans, Cameroun**

Je viens depuis deux mois environ et ce bureau me permet de faire appel au 115 et me poser un bon moment autour d'un café. Ce lieu est un réel soutien dans ma vie quotidienne. Je trouve l'accueil très agréable. **Florian, 26 ans, France**

Je viens depuis plus d'un an et sollicite votre aide pour m'aider à téléphoner au 115, j'y reste autour d'un bon café et demander de l'aide notamment pour l'assurance maladie afin que je puisse encore bénéficier de mon traitement médical. **Merab, 45 ans, Géorgie**

Je connais le PAS depuis 1998, je venais déjà lorsque c'était la personne avant Michèle qui travaillait encore là. Le bureau était à côté de celui-là, il était minuscule, il n'y avait aucune fenêtre, uniquement un bureau et 3 places pour s'asseoir. Je viens ici régulièrement pour prendre un café, dire bonjour, discuter un peu et pouvoir charger mon téléphone pendant ce temps. Ce lieu est important pour moi, car c'est comme un repère. **Marc, 52 ans, France**

Je viens au PAS pour prendre un café et être au chaud depuis le début de l'année, ce bureau est très convivial malgré l'affluence à certain moment de la journée, j'y ai d'ailleurs rencontré plusieurs personnes. **Emzé, 43 ans, FR**

Je viens depuis quelques mois, pour m'aider dans mes problèmes administratifs et autres demandes d'aides, tout ce que je ne peux gérer tout seul. Beaucoup de démarches sont à faire par internet, pas autrement et il faut souvent une bonne maîtrise du français pour ne pas faire d'erreur.

**Suleman, 31 ans, Afghanistan**

Je viens ici depuis quelques semaines pour poser mes sacs car ils me fatiguent beaucoup. Je dois les transporter partout où je vais. J'aime ce lieu car on s'y sent en sécurité et c'est chaleureux. On me laisse tranquille, on ne me demande rien et c'est bien. **Karine, 49 ans, française**

Des compatriotes m'ont fait connaître ce lieu il y a quelques jours. Je galère depuis des mois à trouver un travailleur social qui pourrait m'aider à remplir mes papiers. J'ai obtenu le statut de réfugié il y a 5 mois, je dors dans la rue ou au 115 et je n'ai pas encore le RSA. Ce lieu m'a aidé à accéder à des ressources, je les remercie. **Abdulkadir, 26 ans, afghan**

Je connais ce bureau depuis plus de 15 ans, je viens régulièrement pour donner de mes nouvelles

et garder un lien avec les personnes qui y travaillent depuis plusieurs années et qui me connaissent bien même si je ne suis plus à la rue. Elles peuvent m'apporter des réponses à mes questions ou m'orienter si besoin. Je peux également aller à la rencontre d'un éducateur de rue ici car c'est ici qu'on se donne rendez-vous lorsque je veux le voir.

**Jérôme, 36 ans, français**

**A travers ces témoignages ressort également l'espoir d'une vie meilleure, de gagner en autonomie, le besoin de lien social, l'importance de la confiance accordée, le repère que représente ce lieu.**



Photo Gares & Connexions

## 12. Vivre Noël Ensemble 2023



21<sup>e</sup> édition de **Vivre Noël Ensemble** et cette année notre action a été avancée à 14h30, 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.

La Fédération des Boulangers Pâtisseries nous a offert une grande quantité de brioches, kugelhofs que nous avons partagé avec les personnes présentes place Kléber.

Depuis plusieurs années l'association Ballade assure l'animation musicale, rendant ce rendez-vous très chaleureux.

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

En prolongement de ce temps festif, 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.

Nous avons constaté une foule de touristes très dense place Kléber, rendant la distribution parfois difficile.

Nous nous interrogeons sur la pertinence de cet évènement qui finalement rassemble peu de personnes en précarité, peut-être effrayées par la masse de touristes ?

Néanmoins, les personnes présentes, citoyens strasbourgeois, touristes ont été enchantés par ce rendez-vous et les retours que nous avons eu furent tous très positifs mais le changement d'heure n'a pas eu d'impact sur la venue du public attendu.

Aussi, nous poursuivons notre réflexion sur un autre mode de fonctionnement (autre moment et/ou autre lieu) et devons travailler à une communication plus efficace.

Le PAS a piloté cette action 2023 avec l'aide des membres du collectif : organisation des réunions, contact partenaires, relation Ville, gestion des bénévoles.

**Collectif Vivre Noël Ensemble** : Abribus, Congrégation de l'Armée du Salut, Centre Social Protestant, Le Refuge, Entraide le Relais, Secours Populaire, PAS SNCF.







## 13. Conclusion

**Un rapport d'activité est un flashback sur une année. L'occasion de faire un point sur les temps forts, les difficultés rencontrées.**

**En accueil de jour, chaque jour est différent même si les missions restent plus ou moins les mêmes.**

**Seul change le public, de droit commun, de droits incomplets, ses origines et ses particularités. Nous passons à longueur de journée d'un statut à un autre, d'une langue à une autre, d'une démarche à une autre. Il en faut de l'adaptabilité, de la souplesse et de l'énergie pour virevolter ainsi tout au long de la journée.**

**Et pourtant, en fin de journée, combien de difficultés ont pu être résolues, dossiers débloqués, document mis à jour.**

**SNCF avait fait le choix de porter et gérer le PAS depuis 1998 avec le soutien de la Ville de Strasbourg et de l'Etat.**

Les modalités et les publics ont énormément évolué en 25 ans... Nous n'étions pas dans les mêmes questionnements ni dans les mêmes problématiques et nous avons connu différents contextes tout au long de ces 25 années.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes :

2003 : 3600 accueils, 997 personnes identifiées (dont une trentaine d'enfants) et 952 orientations / démarches

2013 : 10 424 accueils, 1633 personnes identifiées (dont une centaine d'enfants) et 2 121 orientations / démarches

2023 : 15849 accueils, 3292 personnes identifiées (dont près de 500 enfants) et 10 375 orientations / démarches

Depuis plusieurs années la question de la gestion par SNCF du PAS de Strasbourg était à l'ordre du jour, les PAS ayant toujours été cet outil atypique au service des gares et des populations en précarité.

Il y a quelques années, le bureau de Metz a été fermé et nous restions le seul et unique lieu de ce type à fonctionner sous l'égide de SNCF.

Et nous portons fièrement notre atypisme au sein d'une SNCF en constante évolution, nous avons la reconnaissance de nos partenaires et financeurs vis-à-vis du travail effectué, les remerciements et sourires des personnes accueillies.

Mais, les « irréductibles alsaciens » ont dû s'incliner et 2023 sera finalement la dernière année de ce type de fonctionnement original.

A compter de 2024 le PAS sera sous l'égide d'Entraide le Relais, une nouvelle page va s'ouvrir qu'il m'est difficile de préfigurer.

J'ai néanmoins un pincement au cœur sur la fin de ce dispositif qui faisait notre fierté.

La SNCF retourne ainsi à son cœur de métier mais les gares seront toujours ces lieux de vie où trouvent refuge un grand nombre de personnes.

Les crises migratoires, les crises financières pousseront toujours les personnes à chercher un abri, le manque de places d'hébergement qui est récurrent continuera à propulser les personnes à la rue.

Nous continuerons à travailler avec nos valeurs, d'humanité et de respect du public et je suis rassurée par le fait que ces valeurs sont aussi celles portées par Entraide le Relais.

Une nouvelle page va s'écrire et je souhaite que les irréductibles gardent haut et fort leur pouvoir de s'insurger, de pouvoir s'ouvrir à celles et ceux qui ne trouvent de réponse ailleurs, de garder la spécificité de ce qui faisait le Point d'Accueil et de Solidarité SNCF.



Photo Olivier Hannauer La chouette photo

# ANNEXE

# 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.

## Note Engagement sociétal et Fondation SNCF

La Responsabilité Sociétale d'Entreprise est l'un des piliers du projet d'entreprise de la SNCF, engageant ainsi toutes les entités qui la composent. Aux actions menées pour la préservation de l'environnement s'ajoutent celles liées à la prévention, l'insertion professionnelle et la solidarité.

Sur l'ensemble de la région, 10 142 jeunes, élèves du CM1 à la terminale, accueillis en IMPRO ou participant à des stages organisés par la Protection Judiciaire de la Jeunesse, ont été sensibilisés aux risques ferroviaires et à la citoyenneté lors de l'année scolaire 2022-2023.

En Grand Est 20 personnes condamnées à des heures d'intérêt général ont effectué leur peine au sein de services SNCF en 2023. Elles ont notamment participé à des actions d'accueil/embarquement en gare ou apporté leur aide aux services reprographie. Cela représente un total de 1833 heures.

Le quinquennat 2021-2025 de la Fondation SNCF est principalement tourné vers le soutien aux jeunes de 11 à 30 ans. De nouveaux partenariats ont été mis en place dans ce cadre, notamment en Alsace avec les associations « L'équipage solidaire » et « Enactus ».

L'équipage solidaire est une association créée par des étudiants dans le but de livrer des colis alimentaires et de première nécessité à des étudiants dans le besoin.

Enactus aide les élèves de lycées professionnels à développer leurs compétences en travaillant sur des projets liés au développement durable.

De plus les partenariats avec l'association Kodiko et avec l'incubateur Franco-Allemand THSN by SINGA ont permis à des personnes réfugiées d'avancer concrètement dans leur projet professionnel. Deux d'entre elles ont été embauchées par la SNCF à Strasbourg.

### **L'appel à projets « coups de cœur citoyens » a récompensé 30 projets solidaires dont 10 en Alsace :**

#### **ACHENHEIM TRUCHTERSHEIM HANDBALL (67)**

Organisation d'un salon de l'emploi le 2 septembre 2023 à Truchtersheim en partenariat avec la région Grand Est, pôle emploi et des missions locales.

#### **ASCADIE (67)**

Organisation d'activités et d'un week-end choisis par les bénéficiaires en situation de handicap de l'association.

#### **ERSTEIN AQUATIC CLUB (67)**

Achat de matériel adapté pour développer la section sport santé qui s'adresse à des personnes ayant une prescription médicale.

#### **LES DISCIPLES (67)**

Acquisition d'un triporteur solidaire pour proposer des promenades conviviales, à Strasbourg, à des personnes âgées ou en perte d'autonomie.

#### **THEO2 (67)**

Achat d'un tandem-ski, engin adapté pour que des personnes ayant un handicap puissent descendre les pistes de ski.

#### **ASCMR CANOË-KAYAK (68)**

Nettoyage des berges et du canal du Rhône au Rhin pendant les stages d'été avec des jeunes de 8 à 16 ans et organisation d'une journée environnement le 27 mai.

### **ASSOCIATION DE PARENTS D'ÉLÈVES ECOLE HENRI MATISSE DE MULHOUSE (68)**

Voyage culturel à Paris, le 4 juin, pour des élèves de cette école en REP+. Ce voyage scolaire vient en aboutissement des sujets étudiés en histoire des arts au cours de l'année.

### **ADÈLE DE GLAUBITZ (68)**

Participation de 7 jeunes de l'IME Saint Joseph de Colmar aux jeux paralympiques 2024 en tant que bénévoles.

### **MÉDIACYCLES (68)**

Évènement "Faites du vélo" : organisation le 27 juin, à Mulhouse, d'une journée de promotion du vélo auprès de personnes en précarité.

### **LE MOULIN NATURE (68)**

Conception, à Lutterbach, d'un lieu « La Cabane à sieste » pour que des enfants de 0 à 5 ans, leurs familles et des professionnels de la petite enfance, passent du temps en immersion dans la nature.

Enfin, lors des journées solidaires environnement, qui se sont déroulées en octobre 2023, 14 salariés ont aidé la SPA de Strasbourg pour l'entretien du jardin de l'association. 24 autres salariés sont intervenus au sein des structures « Un Jardin pour Deux mains » à Metz et « la ferme Rémoise » dans la Marne.