



association
"entraide
Le Relais"

RAPPORT D'ACTIVITE 2024 ***Point d'Accueil et de*** ***Solidarité***



Direction Départementale
Emploi, Travail et Solidarités
(DDETS)

UPAE
Union Protestante
des Associations
d'Entraide

Sommaire

1. Nos missions

2. Les locaux

3. Financement du Point d'Accueil et de Solidarité

4. Focus sur l'année 2024

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

Nos interventions auprès de la veille sociale

7. Les orientations

8. Les démarches administratives

9. Les prestations

- Aide pour se repérer dans la ville

10. Le travail en partenariat

- Rencontre en externe
- Nos interactions avec SNCF

11. Vivre Noël Ensemble 2022

12. 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)

L'association Entraide le Relais est associée au PAS depuis 2006 et, depuis janvier 2024, l'activité du PAS a été transférée à Entraide le Relais, SNCF soutenant financièrement son fonctionnement.

Si sur le fond cela induit un changement, dans le quotidien nous poursuivons notre travail en collaboration et notre fonctionnement reste identique : même public, même mode opératoire.

Après des années de stabilité du point de vue de l'équipe, cette année 2024 a connu de nombreux changements avec des arrivées, des départs et des retours...

Merci à Entraide le Relais pour avoir veillé aux recrutements successifs pour que l'équipe en place ne soit pas en difficulté et que nous puissions fonctionner au mieux.

Mais le PAS ne serait rien sans les collègues qui ont composé ou composent cette équipe ; Fanny Anglade, Jean Gnamien et Cécilia Grubner, Ali Yaser Shirzada.

Et je salue Rosalie, Manone, Audrey qui ont partagé nos missions au cours de cette année.

Du fait de ces périodes d'instabilité, nous nous sommes moins tournés vers l'extérieur, nous concentrant sur la formation de l'équipe en place.

Néanmoins, un grand merci aux structures et associations avec lesquelles nous sommes en lien, ponctuellement ou intensément, pour leur fidélité, leur confiance.

Michèle Boehm

LE POINT D'ACCUEIL ET DE SOLIDARITE 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.

Cette mission, sous la responsabilité de SNCF Gares & Connexions depuis 2020 est à présent transférée à l'association Entraide le Relais.

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 fondamentaux

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

assurer un **accompagnement social minimal**, le temps pour l'utilisateur 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 *moins repérables*



La gare de Strasbourg est la 3^e gare de France (hors région parisienne), ses flux sont très importants, on y a comptabilisé 23 907 864 passages durant l'année 2023.

Mais dans ces voyageurs en transit à la gare, certains sont en voyage immobile...

Si le constat SNCF en termes d'errance relève 3 catégories :

- L'errance qui peut être définie comme « locale », des personnes un peu désœuvrées en recherche de lien social
- L'errance saisonnière : les personnes voyageant d'une ville à l'autre selon les opportunités (météo, festival, évènements)
- Les personnes en situation de grande exclusion : cette dernière catégorie est la plus large et recouvre un grand nombre de profils.

A Strasbourg je rajouterai une 4^e catégorie de personnes :

- L'errance liée aux migrations, résultante des conflits internationaux et liées aux procédures d'asile (en cours de procédure, déboutés, statutaires)

Toutes ces personnes ont à un moment donné transité par la gare, s'y sont maintenues plus ou moins longtemps, y cherchant un abri pour la journée, un moyen de recharger leur téléphone, l'accès au réseau Wifi est également très prisé.

Les gares sont des endroits où il est facile de se fondre dans la foule pour qui sait se faire discret.

D'autres nécessitent plus d'espace, transportant de nombreux sacs et dont le comportement souvent atypique ou décalé attire l'œil.

Mais pour toutes ces personnes les gares sont avant tout des lieux de repos et il en est de même dans la majorité des gares même si les espaces s'amenuisent au profit des locaux commerciaux.

La gare de Strasbourg est ouverte jusqu'à 1h00 et réouvre à 5h00 du matin, pas de possibilité d'y trouver un refuge pour la nuit, la gare étant intégralement fermée sur ce laps de temps.

Notre équipe ne fait pas de maraude 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 dans l'enceinte de la gare.

Aussi, nous nous appuyons sur les agents SNCF Gares & Connexions qui font des tournées à destination principale de la clientèle mais avec une attention particulière aux publics en difficultés. Ceux-ci nous orientent ou accompagnent physiquement les personnes jusqu'à notre bureau et nous prenons alors le relais pour essayer de répondre au mieux à leurs sollicitations.

La cohabitation entre les publics 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.

Tous les Tours de Gare sociétaux que nous avons effectué à Strasbourg ont fait apparaître une problématique 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 travail s'ouvre depuis plusieurs années bien 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 à 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... ou à la rue.

Depuis plusieurs années nous assistons à une multiplication 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 une dégradation tant physique que psychique.

Les campements se succèdent et les prises en charge se font en fonction des statuts. Nous constatons l'absence de réponse et les restrictions de plus en plus drastiques quant à la prise en charge des publics sans droits.

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.

Le 115 s'appuie également sur notre présence et nous oriente des personnes pour lesquelles un diagnostic est à établir afin qu'ils puissent mieux appréhender le contexte dans lequel évolue la personne.

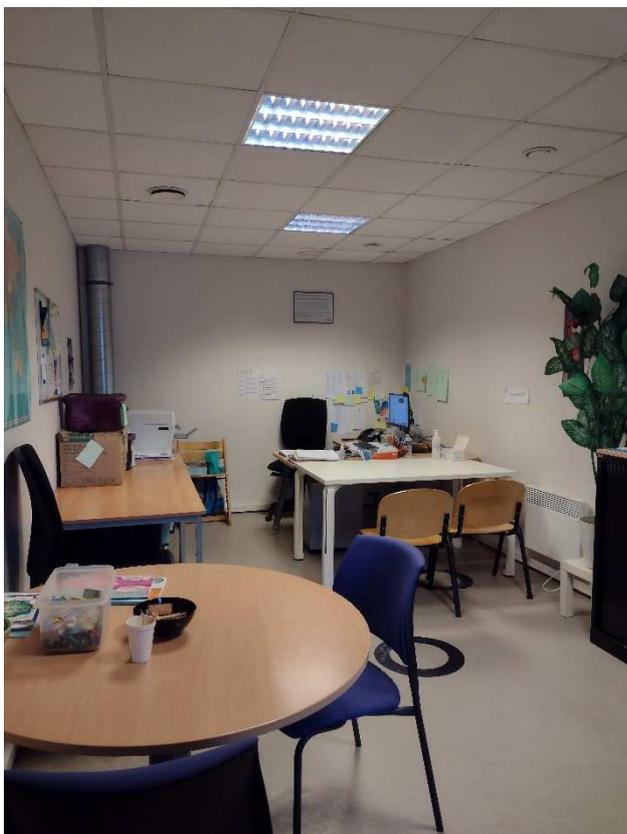
C'est également le cas pour différents services du CCAS ou associations caritatives nécessitant une lettre d'orientation.

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

2. Les locaux



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



Le 2e bureau avec un petit vestiaire d'urgence dont les articles sont issus des collectes réalisées au cours de l'année (printemps et automne).

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

3. Financement du PAS

A compter de janvier 2024, une nouvelle convention a été signée avec l'Association Entraide le Relais afin de changer les modalités de versement des subventions.

SNCF Gares & Connexions maintient sa volonté de disposer d'un PAS en gare de Strasbourg mais délègue la gestion du bureau à Entraide le Relais.

Les financements sont toujours en provenance de

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

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

* Détachement du poste SNCF (1 ETP) auprès d'Entraide le Relais mais toujours pris en charge par SNCF Gares & Connexions

* Les 3 travailleurs sociaux (3 ETP) salariés par Entraide le Relais sont financés par des subventions de la DDETS et de la Ville de Strasbourg et l'UPAE.

4. Focus sur 2024

Après des années de stabilité, une personne de l'équipe « historique » est partie en avril pour un nouveau défi professionnel, la 2^e salariée, en congés maternité, a fait une pause de mai à septembre.

Les remplacements ont été assurés mais il a fallu à la nouvelle équipe du temps pour se mettre en place, faire connaissance avec le public et maîtriser les différentes tâches et procédures à mettre en œuvre.

Durant cette période nous avons tenté de réguler au maximum les demandes des usagers afin de ne pas trop faire pression sur la nouvelle équipe en place et leur laisser le temps de s'approprier les démarches.

De ce fait, nous constatons une légère baisse du nombre d'accueils sur l'année 2024 : 14 374 contre 15 849 accueils en 2023.

Au fil des ans, le PAS a retrouvé sa fonction Accueil de jour avec la venue des personnes marginalisées, nous retrouvons ainsi une plus grande mixité des publics même si celui issu des migrations domine toujours.

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 et 67 personnes / jour en 2024.

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

A compter de mai 2024 nous avons suspendu la partie « viennoiseries » qui était associée à l'accueil depuis septembre 2022.

La fermeture de la Boulangerie Paul dans le cadre des travaux en gare de Strasbourg ayant donné un coup d'arrêt à cette prestation très utile et très appréciée.

Cette prestation n'a pas pu être mise en place avec la nouvelle enseigne.

Nous avons récupéré 1073 kilos de produits en 2023...

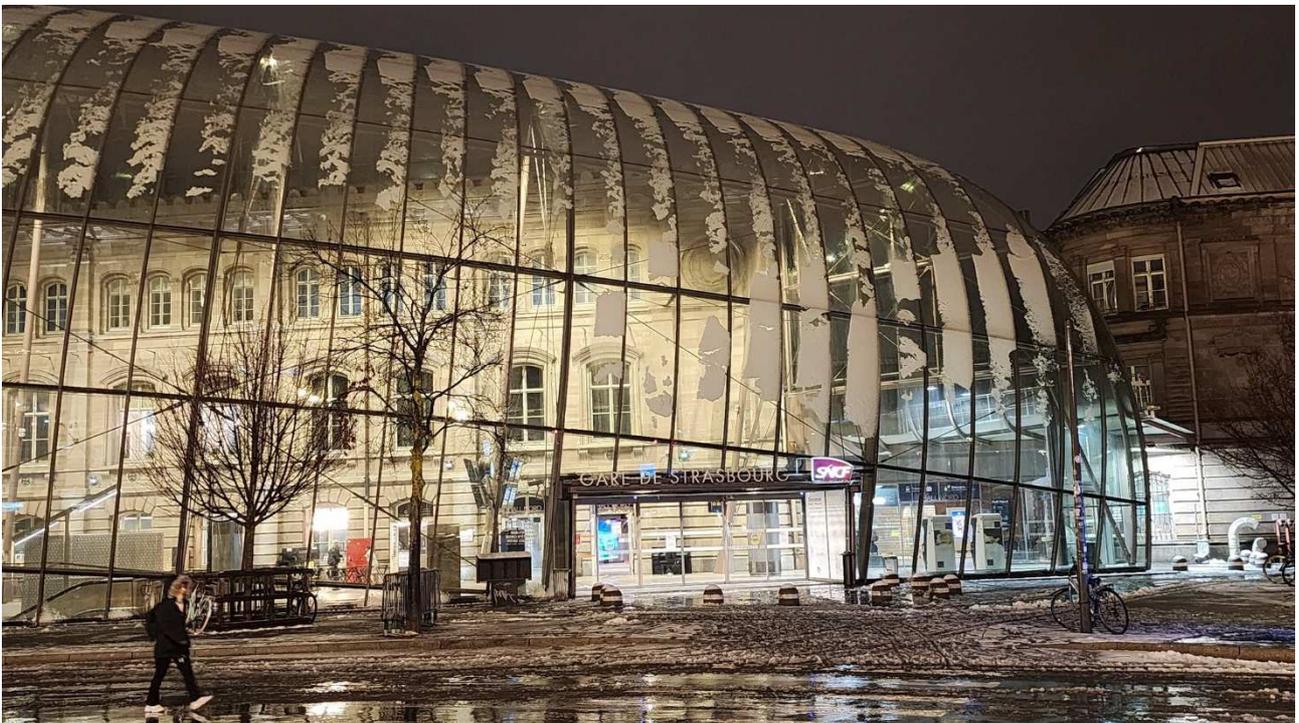


Photo Jean-Luc Poussin

Le PAS 2024 en un coup d'œil :

Ce sont **2 960 adultes,**
et **28 Mineurs non accompagnés** qui ont fréquenté
l'accueil

3 262 personnes différentes rencontrées :
1 723 nouvelles
et 1 539 déjà identifiées

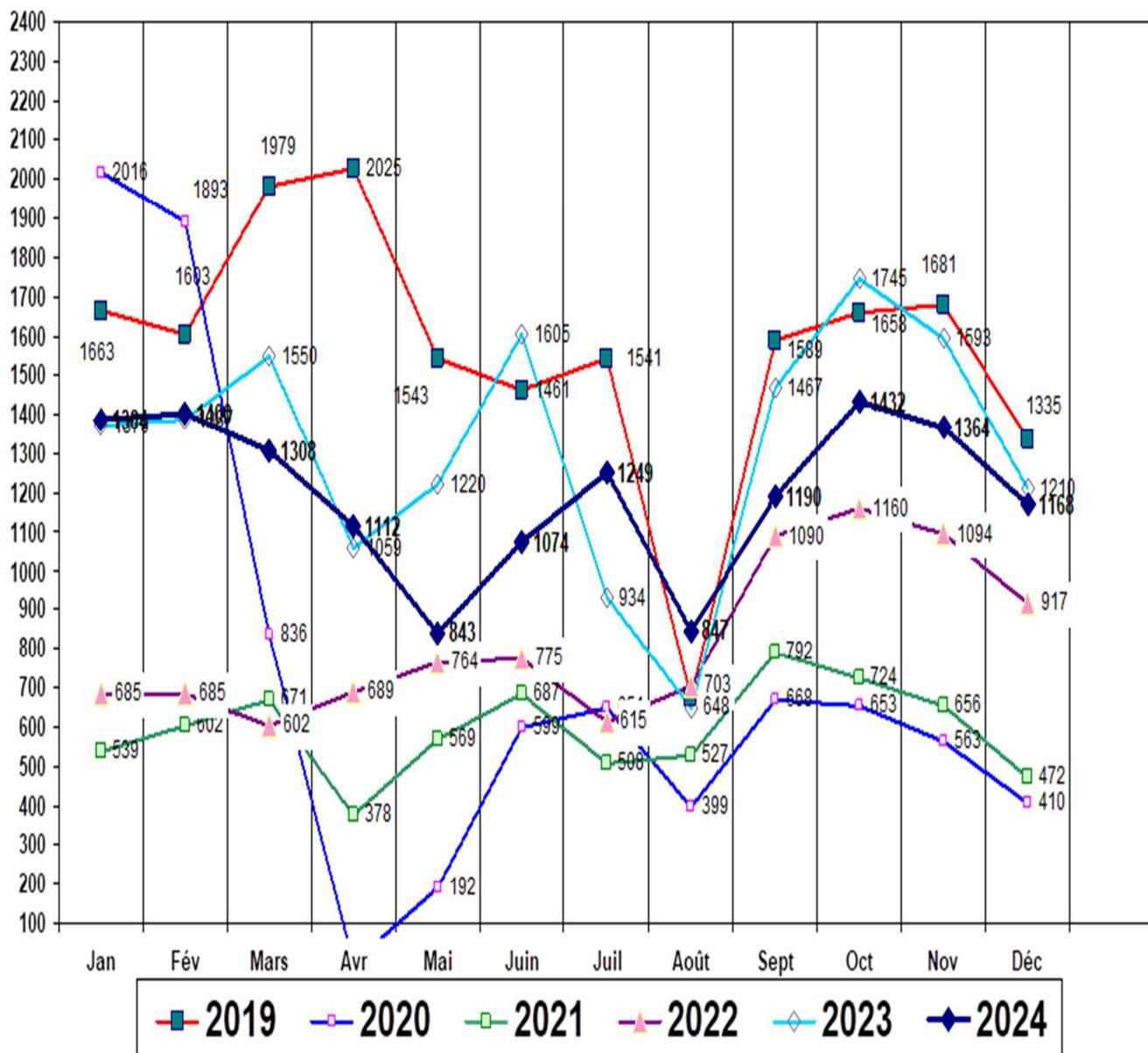
88 nationalités différentes

14 374
accueils réalisés

9 472 services et démarches, orientations,
démarches administratives ou vers l'emploi

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

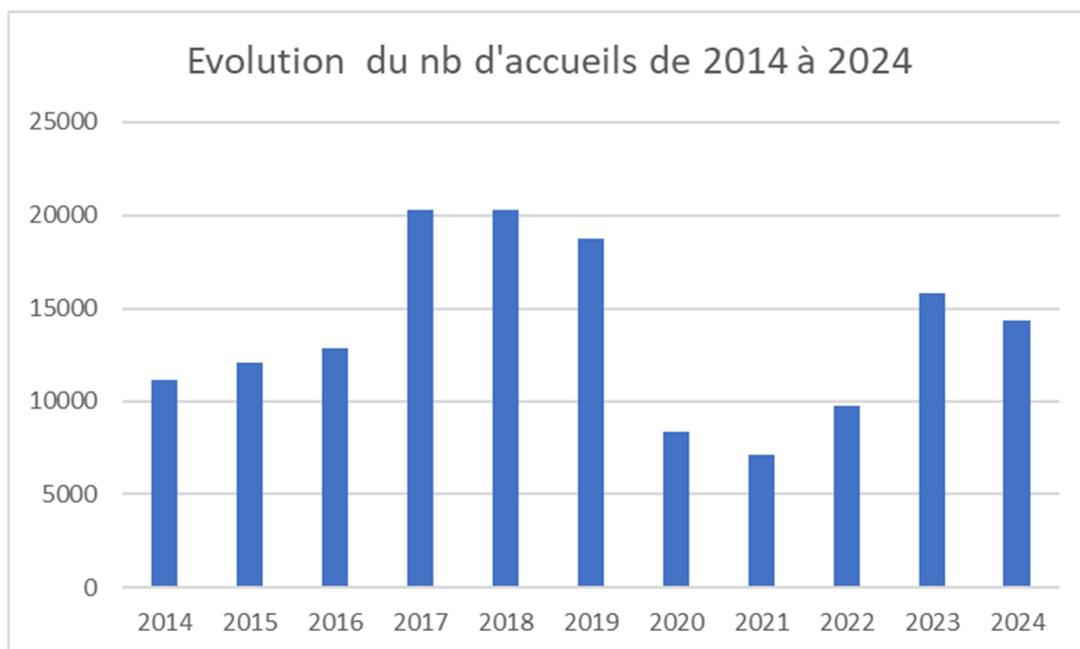
5. Les accueils



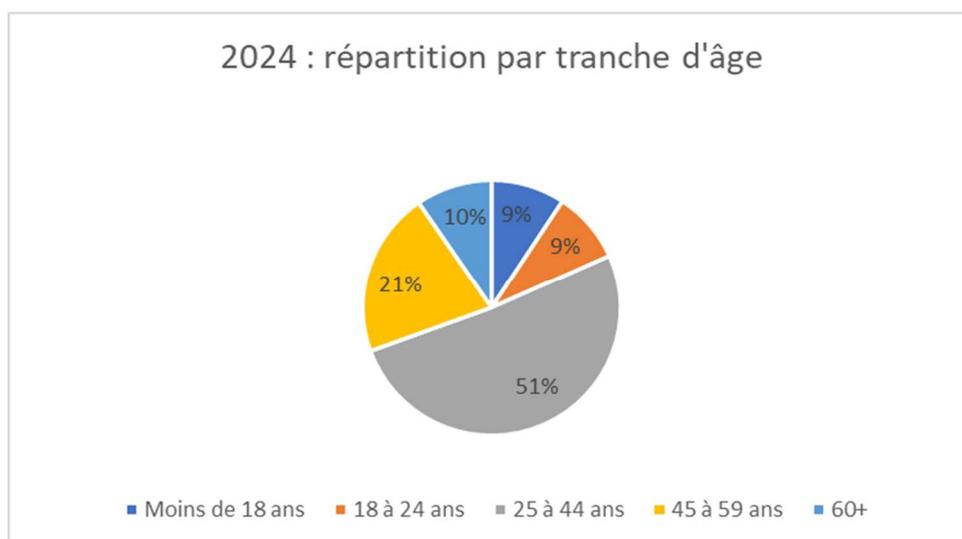
En 2024 nous comptabilisons **14 374 passages**.

Une légère baisse de fréquentation (-10 %) qui s'explique par les différents changements qui ont eu lieu au sein de l'équipe et les ajustements nécessaires.

Cette année le PAS n'a fermé qu'une seule semaine en été (12 au 16/08) et du 24 au 31/12.



6. Le public



La majorité du public concerne les tranches d'âges allant de 25 à 44 ans mais nous constatons un vieillissement du public.

Les personnes de plus de 45 ans représentaient 26 % du public, ils correspondent cette année à 31 % des usagers.

Un grand nombre de personnes âgées de 60 ans et + présentent des pathologies très lourdes et l'absence ou le côté aléatoire des prises en charge accroît significativement ces pathologies.

Leur présence au sein de la gare et du PAS est conséquente et suppose une attention particulière.

La diminution du nombre d'enfants de – 18 ans va de pair avec le constat que nous avons reçu moins de familles cette année.

En effet, la structure La Loupiote devient le lieu privilégié pour l'accueil de celles-ci et certaines familles ne transitent plus par le PAS ce qui nous permet de concentrer notre travail vers un public adulte.

Cette année encore nous avons accueilli des **Mineurs Non Accompagnés**, leur nombre est moindre par rapport à l'an passé : **28** contre 50 en 2023.

Cette baisse pourrait être liée à la raréfaction des prises en charge par la CEA.

Les adultes

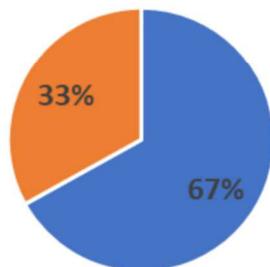
Pour une approche plus précise, les chiffres et statistiques **ci-après** ne concernent que le public adulte

Les **hommes** représentent toujours la majorité des usagers, **67 %** contre 65% l'an passé et le nombre de **femmes** poursuit légèrement sa baisse : **33 %** contre 35 % en 2023.

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

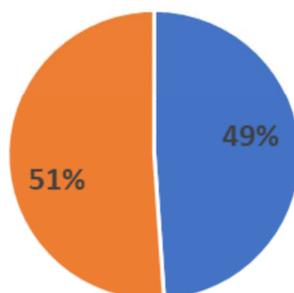
Quant aux familles présentes à Strasbourg et que nous rencontrons, ce sont les femmes qui généralement se présentent à nous pour solliciter les aides (alimentaires, produits d'hygiène, vestimentaires...) et demander un soutien dans leurs situations.

2024: public Adulte
répartition Homme / Femme



■ HOMMES ■ FEMMES

ADULTES :
NOUVEAUX ET ANCIENS

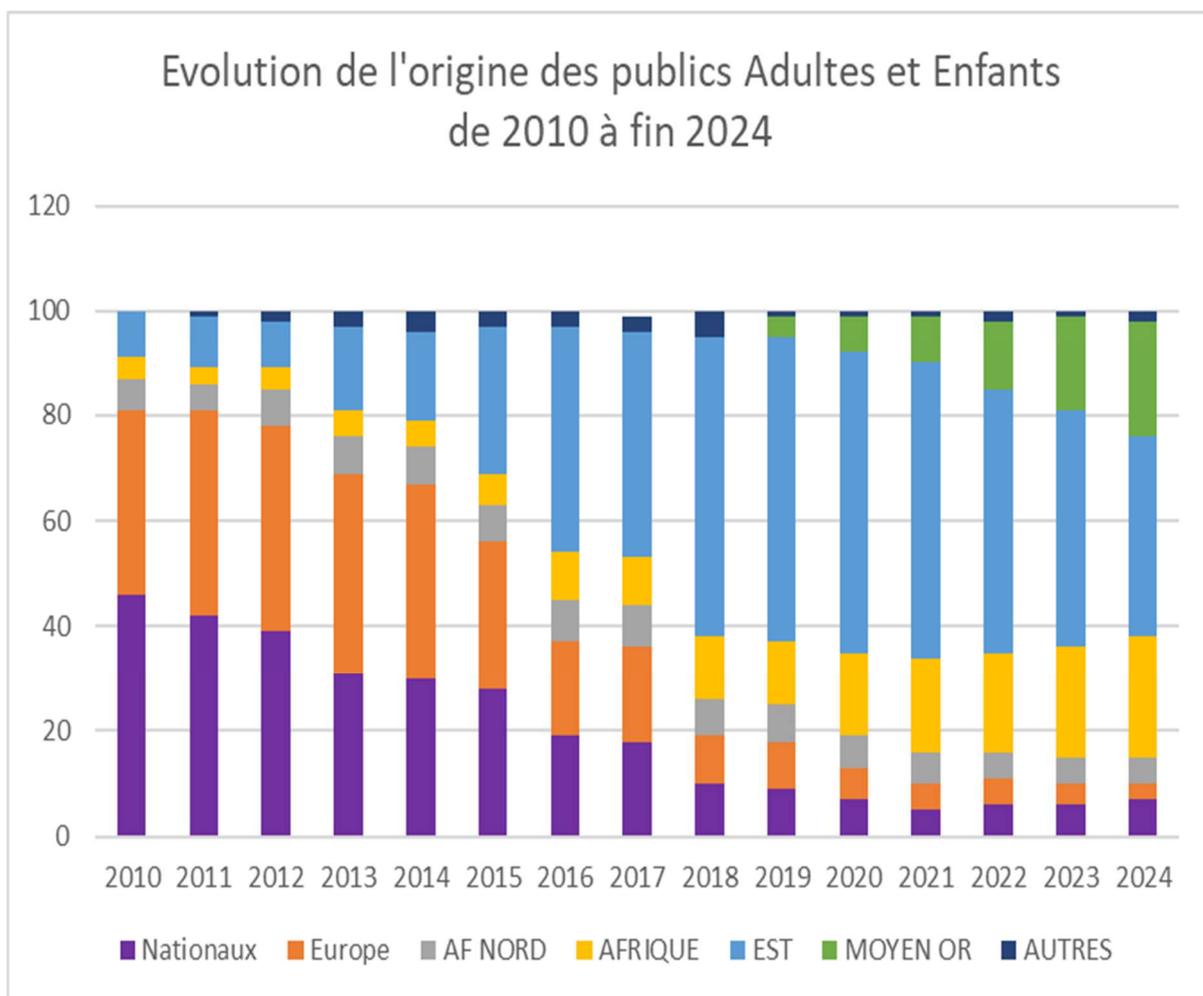


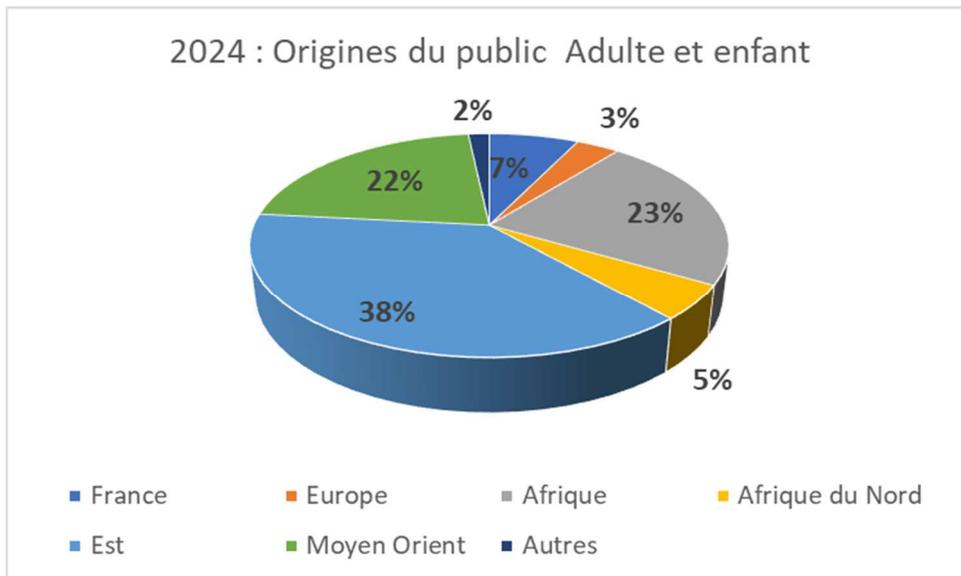
■ ANCIENS ■ NOUVEAUX

Nous constatons une baisse conséquente du nombre de nouvelles personnes : Elles représentaient 70 % du public en 2023, le pourcentage n'est plus que de 51 %. Le public du PAS est constitué pour un grand nombre d'usagers présents sur le territoire depuis de longues années, avec des parcours de rue, d'hébergement par le 115 ou le SIAO.

Cela confirme le fait que, sans solutions et sans accompagnement social, ce public fréquente assidument les accueils de jour et se cumule année après année.

Il se peut également que la fin des prises en charge d'un grand nombre de personnes au cours du dernier semestre 2024 ait influé sur les chiffres.





93 % du public du PAS est issu des migrations au sens large :

Le public issu des migrations européennes est à présent très faible ne représentant plus que 3 %.

Nous assistons à un changement de public, nous constatons depuis 2021 la baisse du nombre d'usagers en provenance des pays de l'Est (Albanie, Géorgie, Arménie, Russie, Azerbaïdjan...) : 51 % en 2022, 44 % en 2023 et 38 % en 2024

La tendance déjà ressentie en 2019 d'une augmentation de la part du public en provenance d'Afrique se confirme :

19 % en 2022, 21 % en 2023 et 23 % en 2024

Nette augmentation du nombre d'usagers en provenance du Moyen Orient (Syrie, Afghanistan, Irak, Iran, Bangladesh, Pakistan...):

13 % en 2022, 18 % en 2023 et 22 % en 2024

Une grande partie des usagers originaires d'Afrique et du Moyen Orient sont bénéficiaires du statut de réfugié ou de la protection subsidiaire.

Un grand nombre de statutaires syriens, seuls ou en famille, ont transité par la Guyane avant de venir en métropole.

Les mineurs non accompagnés

Diminution du nombre de Mineurs Non Accompagnés (MNA) en 2024.

Ce sont 28 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.

L'arrivée de ces 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 consiste en 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 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 malgré le courrier de non reconnaissance de leur minorité.

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 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 le 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 les questions autour de la scolarité des enfants (inspection académique, CIO...)
- Informations et aides administratives diverses (OFPRA, OFII...)
- 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 à l'accueil, ce qui nous permet de nous concentrer sur les personnes isolées et les couples.

En 2024, ce sont 302 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 et dont toute la famille peut tirer profit...

Les situations particulières

Tout comme en 2022, nous maintenons notre alerte pour le public de droit commun d'origine étrangère 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 situation prend une tournure encore plus compliquée dans le cas de réunifications familiales : 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 ponctuellement pour des problèmes liés à leur allocation (ADA).

Les autres questions (alimentaires, vestimentaires, transport...) 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 retrouve progressivement le chemin du PAS mais toujours à la marge (7% des usagers). Les profils sont divers mais majoritairement faits de ruptures, d'addiction, d'exclusion de leur logement. Des histoires souvent douloureuses et qui entraînent des fragilités donnant lieu ou exacerbant des 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 : Nous connaissons depuis 2022 l'ouverture ponctuelle de gymnase pour répondre aux demandes de places. En début d'année 2024 ce sont deux gymnases qui ont été ouverts simultanément pour mettre les personnes à l'abri.

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 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.

Le nombre de demandes 115 avait fortement augmenté en 2023, il est stabilisé en 2024, ce nombre va de pair avec l'augmentation des accueils de personnes isolées ou en couple.

Très forte baisse du nombre d'intervention SIAO : c'est la conséquence directe de la diminution du nombre de familles accueillies au PAS.

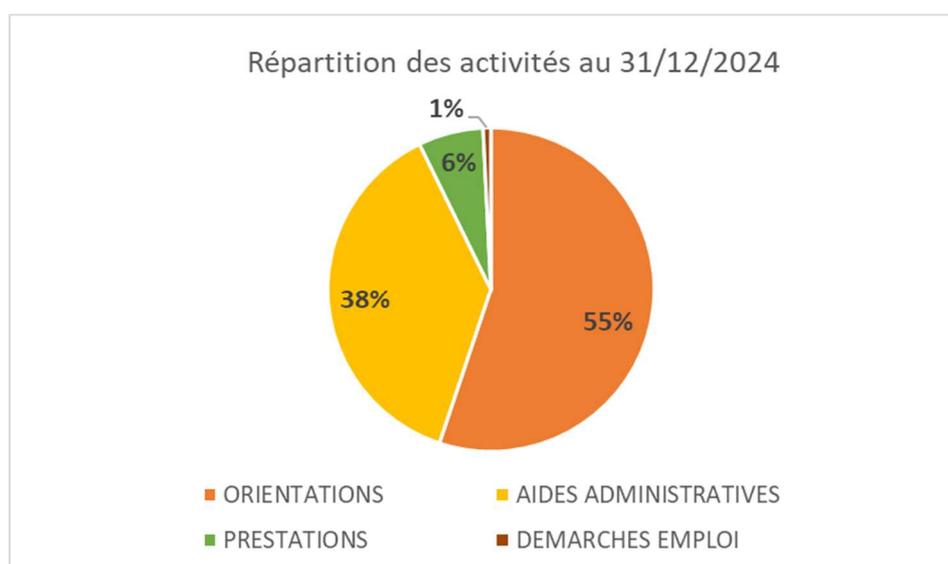
		APPELS 115	INTERVENTIONS SIAO
2019	Janvier à décembre	4 682	446
2020	Janvier à mi-mars : 11 semaines	649	89
	Mi-mai à décembre : 30 semaines	448	313
2021	Janvier à décembre	1 313	788
2022	Janvier à décembre	1 923	699
2023	Janvier à décembre	3 611	951
2024	Janvier à décembre	3 666	482

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

- **Les orientations** : celles-ci ont augmenté de 3% par rapport à 2023, elles sont au nombre de 5 221.
- **Les démarches administratives** (OFII, Préfecture, SIAO et aides administratives diverses) en très léger recul : 3 567 démarches.

Puis deux activités qui sont presque devenues annexes :

- Le nombre de prestations est passé de 8 à 6 % cette année : 611
- Les démarches emploi : inchangé, elles sont toujours à la marge : 73



7. Les orientations

Le PAS ayant repris sa pleine fonction d'accueil de jour, nous cotoyons un public majoritairement isolé, en demande de soutien, d'informations diverses.

Nous revenons ainsi à nos missions d'orientations pour tenter de répondre à leurs besoins fondamentaux.

Les orientations ont progressé en 2024 : 45 % en 2022, 52 % en 2023 elle représentent 55 % de notre activité en 2024.

Des évaluations nous permettent d'étudier les besoins et d'y répondre lorsque ceux-ci sont avérés. 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 à 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 CODELICO qui était édité par la Collectivité Européenne d'Alsace sont toujours des outils précieux pour informer des lieux d'accueil et plus particulièrement pour indiquer les lieux de restaurations / distributions.

Malgré la fin de la réédition du flyer CODELICO, nous continuons à privilégier les versions papier des documents.

N'oublions pas que toutes les personnes sont loin de disposer d'un smartphone ou de la maîtrise de celui-ci.

Afin de simplifier l'accès aux informations, nous avons travaillé sur notre propre flyer pour indiquer les lieux / Jours / horaires de restauration.

საღმადღობლო الايام	სამშაბათი الاثنين	ორშაბათი الاثنين	სამშაბათი الاثنين	მთხმბათი الاثنين	ხუთშაბათი الاثنين	პარასკევი الاثنين	შაბათი الاثنين	კვირა الاثنين	საღმადღობლო الايام
საღმადღობლო الايام	სამშაბათი الاثنين	ორშაბათი الاثنين	სამშაბათი الاثنين	მთხმბათი الاثنين	ხუთშაბათი الاثنين	პარასკევი الاثنين	შაბათი الاثنين	კვირა الاثنين	საღმადღობლო الايام
MONDAY LUNDI 8H-9H30	TUESDAY MARDI 8H-9H30	WEDNESDAY MERCREDI 8H-9H30	THURSDAY JEUDI 8H-9H30	FRIDAY VENDREDI 8H-9H30	SATURDAY SAMEDI 9H-10H30	SUNDAY DIMANCHE 9H-10H30	STRUCTURE 2024		
8h45-10h	8h45-10h	8h45-10h	8h45-10h	8h45-10h	8h-9h	8h-9h	13 rue de l'Arc En Ciel Sam : octobre à mai Dim : fin novembre à Paques	1€ + 25 ans	
8h-9h	8h-9h	8h-9h	8h-9h	8h-9h	8h-9h	8h-9h	LA FRINGALE – RESTO DU CŒUR 1 rue des Remparts	0.5 € - 25 ans	
11h45-12h20	11h45-12h20	11h45-12h20	11h45-12h20	11h45-12h20	11h45-12h20	11h45-12h20	ORDRE DE MALTE Parvis Place Ste Madeleine De novembre à avril	1€ + 25 ans	
12H-13H15	12H-13H15	12H-13H15	12H-13H15	12H-13H15	12H-13H15	12H-13H15	TEMPLE NEUF 6 rue du Temple neuf (Salle Wohlfahrt) Octobre à mi juin sauf jours fériés	2.50 € + 25 ans	
12H-13H55	12H-13H55	12H-13H55	12H-13H55	12H-13H55	12H-13H55	12H-13H55	CAHM FRITZ KIENER 2 rue Fritz Kiener Soupe chaude	2.50 € + 25 ans	
11h45-13h	11h45-13h	11h45-13h	11h45-13h	11h45-13h	11h45-13h	11h45-13h	LES SEPT PAINS 8 rue de l'Arc En Ciel Sur prescription	€	
							LE BONHEUR D'UN SOURIRE Place de la gare Passage entre 10h et 13h – 1 dimanche sur 2		
							LES COMPAGNONS DE L'ESPOIR Place de l'Université Début octobre à fin juin		
							ABRIBUS place de la gare Octobre à début mai		
							ABRIBUS Place de l'Etoile – Gare routière ou place de la Bourse Octobre à début mai		
							LA FRINGALE RESTO DU COEUR 1 rue des Remparts		
							STRASBOURG ACTION SOLIDARITE Place de la gare		
							MARAUDE DU PARTAGE 3 place de l'Homme de Fer		
							PETITES ROUES Rue du Maire Kuss Semaines paires uniquement		
							L'ETAGE 19 quai des Bateliers Gratuit – 13 ans 1.5 € - 25 ans 2.50 € + 25 ans	€	
							LES SEPT PAINS 8 rue de l'Arc En Ciel Sur prescription	€	

BREAKFAST
PETT DEUFNER

MIDI
LUNCH

SOIR
DINNER

Interne



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, géorgien, persan et ukrainien).

Nous avons abordé 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
- 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, L'Etage orientation des usagers vers les structures caritatives à même de financer l'accès aux repas



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 sont en augmentation constante, et les associations caritatives peinent à répondre à toutes les demandes.

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

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Orientations alimentaires	299	361	463	509	524	584

❖ 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) : nous recevons ponctuellement des personnes donc le parcours les « pose » à Strasbourg accidentellement, sans ressources. Souvent diminuées physiquement et psychologiquement, elles sont alors en grande vulnérabilité et nous travaillons à l'organisation de leur retour dans les meilleurs délais en collaboration avec les structures caritatives.

❖ **Demandes de financement** : elles transitent via un courrier à destination des associations caritatives et sont de différents ordres : paiement de frais de passeport, de frais de scolarité, prise en charge de dépassements médicaux (lunettes, frais dentaires).

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, Médecins du monde et l'Ordre de Malte pour des personnes sans couverture médicale et en difficulté d'accès aux soins, nous orientons également vers les PMI et les CMP.

❖ **Orientations pour l'attestation de Quotient Familial** : nous avons accompagné 80 demandes à ce titre auprès du CCAS jusqu'à fin août.

L'attestation de Quotient Familial était établie sur la base d'un bilan rédigé par un travailleur social aux personnes sans domicile et sans ressources et leur donnait accès à un abonnement CTS à prix solidaire.

Depuis septembre 2024, le CCAS a mis en œuvre une nouvelle procédure :

« les ménages, à l'exception de ceux qui se trouvent dans une situation sociale et administrative particulière, solliciteront le Quotient familial unique de manière autonome, sans passer par les communes, les CCAS, les CMS ou autres structures sociales, en se connectant sur strasbourg.eu et en remplissant le formulaire en ligne dédié pour accéder à la tarification solidaire ... »

« Seuls les intervenants sociaux des CCAS, CIAS, CMS, et autres structures sociales associatives ou institutionnels (comme par exemple le CROUS, l'Etage, les Missions locales, le Foyer Notre Dame (SPADA, CADA)) qui accompagnent des usagers domiciliés sur le territoire eurométropolitain, seront habilités à l'espace réservé de la demande de QF unique pour prendre en charge les situations particulières qu'ils accompagnent. »

La conjonction d'une nouvelle équipe pas encore stabilisée et la potentialité d'avoir de nombreuses demandes ne nous a pas permis de répondre à cette procédure.

❖ **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.

Par ailleurs, un grand nombre de ces demandes sont englobées dans la rubrique « OFII » pour les statutaires ayant signé un contrat d'intégration républicaine.

❖ **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...).

Mais aussi cette année des orientations vers la Permanence d'Accueil Social du CCAS de l'Eurométropole pour la mise en oeuvre des Aides sociales communales.

Notre équipe est sous-dimensionnée pour faire ces demandes aussi nous orientons les personnes vers la PAS du CCAS.

❖ **Orientations vers les écrivains publics** : avec la montée en charge des demandes administratives, nous orientons vers trois partenaires : l'ASTU, SOS Habitant France Victime et l'AMSED.

❖ **Orientations juridiques** : se font 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 2024 :

2024	115	ALIMENTAIRE	VESTIMENTAIRE	TRANSPORT	FINANCEMENT	HYG SANTE	CCAS OF	LOUPIOTE	COULRS FR	VERS AS	ECRIVAIN PUBLIC	JURIDIQUE	AUTRES	TOTAL
JANVIER	359	57	3	4	4	4	9	3	2	9	19	11	4	488
FEVRIER	338	36	1	2	8	7	5	8	0	20	25	14	7	471
MARS	291	29	2	0	5	4	4	2	1	18	29	8	4	397
AVRIL	214	34	6	0	7	4	5	2	1	7	43	8	20	351
MAI	168	56	2	1	6	3	19	1	0	8	43	3	18	328
JUIN	283	58	5	0	9	4	12	2	0	9	34	9	5	430
Total 1er sem	1653	270	19	7	39	26	54	18	4	71	193	53	58	2465
JUILLET	336	51	6	0	9	3	9	2	1	6	32	9	16	480
AOÛT	167	55	4	3	7	2	10	1	1	1	10	3	16	280
SEPTEMBRE	284	75	2	0	9	1	3	1	3	8	23	1	16	426
OCTOBRE	385	52	2	0	10	4	2	1	1	13	39	5	6	520
NOVEMBRE	482	49	6	2	9	1	1	3	0	12	22	7	15	609
DECEMBRE	357	32	2	0	6	3	1	6	0	4	14	1	13	439
Total 2e sem	2011	314	22	5	50	14	26	14	6	44	140	26	82	2754
TOTAL	3664	584	41	12	89	40	80	32	10	115	333	79	140	5219

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 ont été sensibles aux blocages rencontrés par les usagers et ont mis en place des personnes ressources : c'est le cas 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 les démarches administratives.

La question de la pratique de la langue française se pose quotidiennement, sans budget de traduction nous pouvons compter sur le soutien de compatriotes, un petit réseau de traducteurs bénévoles ou encore les sites de traduction en ligne.

2024	Aides Administr.	ANEF PREFECTURE	OFII	OFPRA	CPAM	CAF	IMPOTS	SIAO	Nb DA
JANVIER	62	83	29	15	63	29	18	56	355
FEVRIER	37	65	26	17	56	37	10	70	318
MARS	29	57	17	15	40	25	4	68	255
AVRIL	45	56	11	6	42	17	12	39	228
MAI	64	36	10	12	28	26	16	30	222
JUIN	67	70	11	20	32	30	7	33	270
JUILLET	93	87	20	19	61	38	8	34	360
AOUT	72	53	9	20	65	21	8	30	278
SEPTEMBRE	121	87	20	28	63	33	12	30	394
OCTOBRE	67	102	18	24	57	46	12	39	365
NOVEMBRE	55	64	16	12	40	38	11	36	272
DECEMBRE	70	53	14	10	47	30	9	17	250
TOTAL	782	813	201	198	594	370	127	482	3567

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...

Elles sont au nombre de 782.

❖ 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, 669 en 2023 et 813 en 2024.

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** ont diminué : 319 en 2022, 330 en 2023 et 201 en 2024.

Durant des années elles ont concerné majoritairement les procédures autour des questions de l'allocation et de la carte de paiement.

- ADA / CB : ces interventions sont à présent marginales.
- 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
- Un très grand nombre de demandes liées à l'intégration : transfert de dossier, CIR, accès aux cours de français...

❖ Nous avons fait 198 démarches auprès de l'**OFPRA** : changement d'adresse, demandes liées à l'édition de l'acte de naissance, erreur dans les patronymes... demandes en augmentation.

❖ Les démarches auprès de la **CAF** sont au nombre de 370 et celles de la **CPAM** sont au nombre de 594, soit près de 1000 démarches sur l'année.

❖ 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 : 127 démarches en 2024.

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.

Au total ce sont 611 prestations rendues au cours de 2024.

La convention avec la boulangerie Paul a pris fin en mai 2024 et nous regrettons le fait de n'avoir pu faire une nouvelle convention avec d'autres commerces en gare. Ceux-ci s'appuient sur l'application « too good to go » pour écouler à bas prix les produits de la veille.

Néanmoins, ponctuellement, il nous arrive d'être contacté par les différents services SNCF ou des organismes pour récupérer des produits, ce qui fait le bonheur des usagers !



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.

Toutes les données qui figurent dans le rapport d'activité sont extraites de Mano, un outil de saisie et de suivi des activités utilisé depuis janvier 2023.

Mano est un service public numérique dont la mission est de proposer un outil adapté aux pratiques de ses utilisateurs afin d'aider à améliorer l'accompagnement proposé aux plus précaires.

Cet outil sous la forme d'une application est financé par les agences régionales de santé d'Ile de France, de Bretagne, de Normandie, d'Occitanie, de Bourgogne Franche-Comté et de la région Grand Est.

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.

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

10. Le travail en partenariat

La reprise après le COVID fut difficile et les mois qui suivirent ne furent guère propices aux rencontres.

Quatre ans plus tard les liens ont repris mais les occasions d'échanger entre structures se font toujours rares. Néanmoins, notre porte est toujours ouverte aux partenaires pour tisser des liens, avoir les dernières informations actualisées, envisager un travail plus en proximité...

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 alors 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 complexes et aux réunions veille sociale ainsi qu'aux réunions spécifiques Accueil de jour
- Participation à l'assemblée générale d'Entraide le Relais
- Présentation de la T'rêve à la Coop
- Rencontre réseau d'avocat à l'Ordre des Avocats
- Présentation de la campagne impôts 2024
- Rencontre association SOS Habitant France Victime
- Rencontre Mme Metz, Hotel du Château d'eau
- Rencontre CEA
- Rencontre Emmaus connect
- Rencontre Mme Kopp / Chef de service Adoma
- Rencontre équipe de médiation de Médiaction
- Rencontre équipe de bénévoles Caritas
- Rencontre équipe Soliguide + temps de permanence au PAS
- Participation colloque Housing First
- Participation Collectif Vivre Noël Ensemble
- Accueils travailleurs sociaux Entraide le Relais en journée découverte au PAS

Nos interactions avec SNCF

- Tour de Gare Sociétal le 6/11/24
- Organisation d'une collecte de produits Femmes (printemps) et collecte vêtements (hiver) auprès des différents services SNCF
- Présentation du PAS à l'Agence Groupe SNCF TGV EST dans le cadre de leur opération de mobilisation avec l'association « ça me regarde » (fabrication de 150 kits d'hygiène à destination des usagers-ères)
- Participation aux réunions du Collectif Gare de Strasbourg
- Points réguliers avec M. Khelifa, Responsable Engagement Sociétal SNCF
- Participation à la distribution de Maneles de Gares&Co
- Rencontre PAS / SUGE
- Rencontre Entraide le Relais – SNCF et financeurs pour réunion bilan 2023/2024

Les collectes initiées en 2022 prennent doucement.

Nous avons pu récupérer des vêtements d'hiver, des couvertures ainsi que des produits d'hygiène.

Le temps de dépose des affaires est toujours un temps d'échange avec les agents pour les sensibiliser aux publics accueillis et à ses besoins.



11. Vivre Noël Ensemble 2024



22^e édition de **Vivre Noël Ensemble** et changement de format pour cette nouvelle édition pour une programmation le samedi 21 décembre de 14h à 17h30.

Cet évènement bien qu'ancré dans les festivités de Noël et intégré au programme "Strasbourg Capitale de Noël" a été déplacé place Hans Arp, à côté du Musée d'Art Moderne.

Ce choix est lié à l'affluence record durant ces fêtes de Noël à Strasbourg, nous avons souhaité sortir du cadre habituel, quitter le pied du sapin place Kléber pour un lieu plus convivial et où le public attendu pourra être accueilli dans de bonnes conditions.

Cette année encore nous avons pu compter sur le soutien actif de la Ville de Strasbourg qui nous a mis le matériel à disposition (tentes, podium, sonorisation...).

Le transfert de lieu a entraîné d'autres changements notamment au niveau de l'approvisionnement mais les partenaires ont maintenu leur soutien en nous fournissant des denrées alimentaires.

La Fédération des Boulangers Pâtisseries nous a offert une grande quantité de brioches, kugelhofs que nous avons partagé avec les personnes présentes, Poulaillon nous a offert une vingtaine de galettes, le Tigre du jus de fruit et des commerçants du quartier nous ont fait profiter de leurs invendus.

L'association Ballade nous a suivi place Hans Arp, rendant ce rendez-vous très chaleureux.

Le Musée d'Art Moderne nous a offert des entrées adultes et enfants et une séance de contes a été organisée à l'intérieur du MAM à destination des enfants et une animation « ballon » a égayé ce temps.

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 et Caritas accueillait 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 le 24 au soir.

Le bilan de l'opération est très positif, de façon unanime les personnes ont plébiscité ce nouveau format.

Le PAS a piloté cette action 2024 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, Caritas, PAS SNCF.



12. Conclusion

L'année 2024 fut l'année du changement après des années de stabilité.

Nous avons vécu le transfert de convention de SNCF Gares&Connexions à Entraide le Relais... ces modifications ont suscité des questionnements et des incertitudes, mais finalement nous avons continué à suivre notre fil rouge qui est l'accueil.

Les usagers ont été un peu déroutés de ne plus rencontrer les personnes avec lesquelles ils avaient noué des liens mais très vite s'est instaurée la continuité du service.

L'unicité de l'équipe, le partage de valeurs était certainement la clé de voûte qui nous a permis de nous sentir bien, même dans un contexte parfois difficile.

L'ambiance d'un lieu rejaillit forcément sur les usagers, une écoute de qualité et l'empathie donneront le ton pour que les personnes se sentent reconnues, entendues.

Nous sommes à un tournant et avons conscience des modifications qui s'opèrent et des réajustements qui sont pratiqués au niveau de la politique d'hébergement.

En avoir conscience ne veut pas dire que nous les cautionnons, nous regrettons les choix qui sont pratiqués et sommes atterés des coupes budgétaires qui touchent l'hébergement d'urgence. Ces choix rejailliront sur l'ambiance des accueils de jour qui accueilleront un public encore plus marginalisé et précaire.

Nous nous interrogeons sur le sens de refus d'une régularisation pour des personnes qui pour certaines ont 7, 8 ans voire plus, de présence sur le territoire, ces familles se sont accrochées à une circulaire qui n'est plus appliquée.

Comment travailler en sachant que les critères de régularisation vont encore se durcir.

Quelle parole pouvons-nous apporter aux usagers qui sont à bout mais, nous le savons, ne souhaitent en aucun cas repartir. Quid de ces enfants qui grandissent dans l'absence de tout : de droit, de domicile, de moyens...

Nous gardons notre force de nous indigner dans un discours qui se lisse.

C'est le dernier rapport d'activité à mon actif, la suite se fera avec d'autres mots, d'autres points de vue.

J'aurais souhaité après 18 années à ce poste, que les choses soient plus positives, que l'on aille vers une société qui fait le pari d'intégrer plutôt que de rejeter.

Je laisserai fin 2025 le champs à d'autres voix, qu'elles soient fortes et motivées et portées par l'esprit qu'on a pu insuffler à ce lieu atypique depuis toutes ces années.

Michèle Boehm

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 2024, 70 gares ont bénéficié de ce dispositif de prise en charge de l'errance et une soixantaine de conventions d'objectifs ont été signées avec des associations partenaires sur l'ensemble du territoire.

Depuis 1994, des agents sont détachés en mécénat de compétences longues durées, en 2024 ils étaient au nombre de 12 à intervenir au sein du Samu Social de Paris.

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

Le Groupe SNCF place la RSE au cœur de sa stratégie et souhaite faire de l'ouverture au territoire et à ses habitants une de ses raisons d'être.

Depuis de nombreuses années, nous faisons évoluer notre gouvernance pour que chaque cheminot soit conscient et œuvre à l'engagement citoyen de notre Groupe en faveur des transitions écologique et sociale.

La Fondation SNCF est l'une des incarnations de la responsabilité sociale du Groupe SNCF : par sa mission même, son ancrage territorial, les liens qu'elle tisse avec une pluralité d'écosystèmes associatifs, partout en France.

La force de son engagement, c'est aussi celle de tous les salariés SNCF, à qui elle permet d'incarner notre raison d'être et d'agir pour une société en mouvement, solidaire et durable.

Fort de cet état d'esprit et des moyens que le Groupe SNCF engage, via la RSE et la Fondation SNCF, les réalisations en Grand Est se multiplient chaque année sous des formes variées.

L'année 2024 a été l'année de la mise en œuvre d'un nouveau projet : les ateliers d'apprentissage de la mobilité. En effet en Grand EST, plus de 20% se trouvent dans une situation précaire en matière de mobilité, dont 62% de jeunes de 18 à 24 ans. Ces ateliers permettent d'apporter une réponse aux questions de ces jeunes et leur expliquent comment organiser leur trajet, comment se repérer en gare, comment voyager en toute sécurité. De fin septembre à fin décembre, 320 jeunes des missions locales et des écoles de la 2^e chance de Grand Est ont participé à un atelier.

En 2024 l'appel à projets « coups de cœur citoyens » a récompensé 40 projets solidaires dont 9 en Alsace :

1. Clair de Terre

Initiative inclusive sport nature pour promouvoir l'inclusion par le sport.

2. Atelier Mobile - 13 Or'ib

Projet "Entre nos mains" pour la création d'un spectacle sur le handicap.

3. CECIAS

Promotion de la pratique du sport et favorisation de l'accès à la culture.

4. Adèle de Glaubitz – IME Saint Joseph de Colmar

Aménagement d'une aire de jeux pour les enfants porteurs d'autisme.

5. Sixty Seven LAG SPIRIT ARIOVISTOS

Programme de lutte contre le harcèlement scolaire.

6. PasSages

Projet "Respect" visant à reconnaître et respecter les différences et à identifier les valeurs partagées.

7. Rebond du cœur

Atelier de théâtre comportemental pour développer la confiance des jeunes de l'Aide Sociale à l'Enfance.

8. Football Club 1926 Pfastatt

Développement de la pratique sportive du Cécifoot pour les personnes en situation de handicap visuel.

9. ARAME

Atelier Fratrie pour soutenir les frères et sœurs des enfants malades.