

PROCÉDURE SIMPLIFIÉE DE PRISE EN CHARGE DES PERSONNES EN ERRANCE DANS LES GARES DU X^{ÈME} A DESTINATION DES AGENTS DE L'ESCALE

Solidarité avec les plus démunis dans nos gares



Face à la montée de l'exclusion et l'apparition des phénomènes d'errance dans les gares, vous êtes souvent confrontés à des situations parfois difficiles à résoudre qui, dans certaines de nos gares, peuvent contrarier les efforts de qualité engagés par la SNCF (Caligo*), perturber la politique de service promise à nos clients (ECM*, ISC*), compliquer nos interventions professionnelles quotidiennes et bousculer notre regard humanitaire.

Il faut aider ces personnes en souffrance car leur « installation » dans la gare n'est pas une situation saine pour elles et peut causer des désagréments incompatibles avec la vie de la gare.

Cette note a pour but d'aider les agents ayant repéré une personne démunie : sans-abri, homme ou femme, de type « traveller » ou routard, ou bien encore une femme adulte accompagnée d'un enfant mineur qui erre dans la gare...

Dans certains cas, ces personnes ont besoin d'être aidées (orientation, accueil en journée, hébergement), vous pouvez avoir **un rôle important « d'alerte sociale »** en contactant les associations spécialisées œuvrant dans les gares en accord avec la SNCF.

*Caligo : Démarche de qualité lancée en octobre 2001 par la Direction des Gares et de l'Escale visant à la certification des services associés au transport des voyageurs

*ECM : Enquêtes Clients Mystères

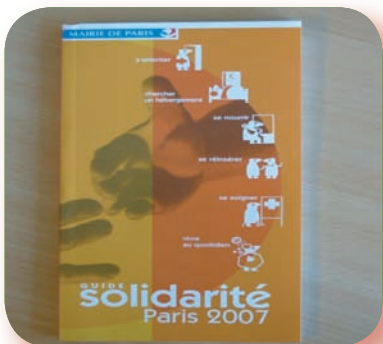
*ISC : Indicateurs de Satisfaction Clientèle



1. Véhicule du Samu Social de Paris



2. Le carton d'invitation à rejoindre l'ESI



3. Le guide de la solidarité à Paris 2007



4. La main-courante de Paris Nord et Paris Est

Vous êtes confrontés à des personnes en errance, 4 actions simples pour les gares du X^{ème} ?

1 - Appeler le **115** (Samu social de Paris), **numéro gratuit**, accessible 24h/24h, 7j/7j, d'un téléphone fixe, d'un portable ou d'une cabine téléphonique sans avoir besoin de carte téléphonique.

2 - Contacter l'Espace Solidarité Insertion (Espace d'hygiène, de soins infirmiers et d'urgence sociale) avec qui la SNCF a signé une convention partenariale situé 10 rue de Rocroy (**Tél. : 01 42 80 98 73**). Vous pouvez également remettre à cette personne, un carton d'invitation* afin qu'elle se rende à cette structure; si vous n'arrivez pas à les contacter voir « le guide de la solidarité à Paris* » qui recense l'ensemble du dispositif solidarité pour les plus démunis.

3 - Informer en priorité les **associations spécialisées** (voir page suivante en caractères rouges) avec lesquelles l'entreprise a signé une convention partenariale de prise en charge.

4 - Utiliser la **main courante solidarité*** «prise en charge des sans-abri dans nos gares» pour signaler aux différents partenaires les faits et événements liés à ces personnes.

** Remarque : la main courante solidarité, « le guide de la solidarité de Paris » et des cartons d'invitation à se rendre à l'ESI sont situés au bureau d'accueil pour la gare de l'Est (mezzanine) et à la régie de Paris Nord (voie 3 après le Relay, bureau du Chef d'Escalier).*

En fonction du profil du SDF présent en gare, contacter nos partenaires spécialisés de terrain

Remarque : **en rouge**, les associations spécialisées avec lesquelles nous avons signé une convention partenariale pour la prise en charge des personnes démunies en gare.

Adolescents et jeunes adultes :

- ❑ « **Itinérance Jeunes** » de 13h30 à 17h30.
 - Contacter : Malika TAGOUNIT **06 71 27 69 68**
- ❑ « ARC 75 », jeunes adolescents en rupture sociale, horaires des équipes variables.
 - Contacter : Catherine VANCOILLIE **01 43 29 62 61**

Jeunes mineurs étrangers isolés :

- ❑ « Hors La rue » jeunes adolescents roms, pays de l'Est, horaires des équipes variables.
 - Contacter : Benoît AUZOU **01 42 96 85 17**

Tout adulte en situation de précarité :

- ❑ « **Aux Captifs La Libération** », tous publics précaires de 9h30 à 19h00.
 - Contacter : Xavier GRIARCHE **06 70 73 94 22 ou 01 56 02 62 26**
 - Coordonnées de l'agent SNCF détaché dans cette structure Michel FLEUROT **06 79 04 03 05**
- ❑ « **Les Semeurs d'Espérance** » publics seuls et marginalisés le mercredi seulement dans la gare du Nord de 20h30 à 22h00.
 - Contacter Romain ALLAIN-DUPRE **06 13 16 29 08**
- ❑ « **Samu social de Paris** » **attention ne se déplace pas dans nos gares !** Mais peut intervenir à proximité (sur la voirie), en particulier **lors de la fermeture de la gare**. 8 agents SNCF sont détachés dans cette structure.
 - Composer le **115**
- ❑ « BAPSA » Brigade d'Assistance Pour les Sans-Abri 7j/7, de 6h30 à 23h00.
 - Contacter le **01 55 26 53 00**

Violences conjugales ; violences aux femmes :

- ❑ « Femmes info service », 7j/7 de 07h30 à 23h30.
 - Composer le **39 19**

En cas de problèmes d'agressivité, d'alcool, drogue, un rappel sur les obligations et interdictions :

- ❑ La Surveillance Générale « SUGE »
 - Composer le **19** en interne
- ❑ Agent de sécurité « Sécouritas »
 - régie de la gare du Nord : **21 27 23** en interne ; **01 55 31 27 23**
 - régie de la gare de l'Est : **71 21 09** en interne ; **01 40 18 21 09**
- ❑ La Police Nationale
 - Toujours composer le **19** en interne.

Les décrets, règlements et textes sur lesquels vous pouvez vous appuyer

Décret du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la Police, la Sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local

• Dégradations

- **Articles 73 : 1**- Il est défendu à toute personne : de modifier ou déplacer sans autorisation et de dégrader, déranger la voie ferrée, les talus, clôtures, barrières, bâtiments et ouvrage d'art, les installations de production, et de transport et de distribution d'énergie, ainsi que les appareils et le matériel de toute nature servant à l'exploitation.

• Souillures

- **Articles 74 : 10**- Il est interdit à toute personne : de souiller ou de détériorer le matériel, d'enlever ou de détériorer les étiquettes, cartes, pancartes ou inscriptions intéressant le service de la voie ferrée, ainsi que la publicité régulièrement apposée dans les gares et les voitures, sur les wagons ou les cadres et, d'une façon générale, dans toute dépendance du chemin de fer.

• Etat d'ivresse

- **Articles 77** : l'entrée et le séjour dans l'enceinte du chemin de fer ou dans **les dépendances de la voie ferrée sont interdits à toute personne en état d'ivresse**. Peuvent être exclues des compartiments affectés au public, **les personnes atteintes visiblement ou notoirement de maladies dont la contagion serait à redouter pour les voyageurs**.

• Mendicité et vente

- **Article 85** : Il est interdit à toute personne, sauf autorisation spéciale... **de mettre en vente ou d'exposer en vue de la vente des objets de toute nature**, que ce soit dans les trains, les cours ou bâtiments de gares et stations et en général, dans toutes les dépendances du chemin de fer. **La mendicité est interdite dans les mêmes lieux**.

Décrets n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif

L'article 1 du décret de 2006 (repris aux articles R 3511-1 et suivants du code de la santé publique) précise que l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif s'applique notamment « ...dans tous les lieux fermés et couverts accueillant du public...dans les moyens de transport collectif... ». Il est désormais acté - même si la SNCF l'avait déjà appliquée – **une interdiction totale de fumer dans les trains**.

Pour les gares, on peut estimer que la prohibition ne s'applique pas aux personnes situées sur les quais couverts non fermés mais reste valable pour les parties de gares « fermées et couvertes ».

Attention : particularité pour les gares parisiennes, intra-muros et valable également pour les gares de Massy TGV, Marne la Vallée et Roissy CDG 2, l'interdiction est totale sur les quais et dans la gare.

Règlements extraits des tarifs voyageurs au 1er Avril 2005

- **Contrôle des titres de transport et régularisation Volume 1 - Chapitre 4** : Les voyageurs doivent présenter leur(s) titre(s) de transport à toute demande des agents de la SNCF dans les trains et dans les gares.

Ce que l'agent d'Escale est autorisé à faire

- ❑ A engager un dialogue avec les plus démunis afin **d'anticiper les demandes et ne pas les subir, notamment avant la fermeture de la gare.**
- ❑ A rappeler les limites aux comportements dans la gare notamment en cas de nuisance et pour **les situations les plus difficiles**, il fait appel **aux agents de sécurité ou à la SUGE.**
- ❑ A jouer **le rôle d'alerte sociale en contactant le Samu Social (115)** ou bien en informant son DPX ou DUO, qui prendra contact avec les éducateurs spécialisés ou le médiateur solidarité. Ce sont ces travailleurs sociaux qui connaissent parfaitement le profil de ces personnes qui prendront le relais.
- ❑ Remettre **le carton d'invitation de l'Espace Social d'Insertion** situé rue de Rocroy dans le 10ème arrondissement.

Ce que l'agent d'Escale n'est pas autorisé à faire

- ❑ **Ne pas héberger la nuit un ou des sans-abri dans la gare, dans des rames stationnées ou dans les salle d'attente,** (en cas d'accident, votre responsabilité serait engagée).

Les raisons :

- impossibilité d'assurer un véritable hébergement,
- problèmes liés à l'hygiène dans la gare,
- rétablissement de la conformité des services dès l'ouverture matinale de la gare,
- question de la gestion des situations difficiles liées à l'affluence des personnes en errance : conflits, promiscuité, problèmes de santé difficiles à maîtriser, de sûreté vis-à-vis des locaux commerciaux, sentiments d'insécurité du personnel et de la clientèle...
- difficultés pour les associations spécialisées à les prendre en charge du fait de l'absence de repérage de nuit par les équipes de maraudes.

Au moment de la fermeture de la gare, prévenir le 115 et accompagner cette personne vers la sortie.

- ❑ **Ne pas répondre aux sollicitations des SDF** (quêtes, alimentaires, cigarettes...) **engendrant une fixation de ce public dans la gare et avec pour symbole que cet espace soit identifié comme un lieu de vie et de ressource pour les personnes les plus démunies.**

Informations que vous pouvez utiliser face aux possibles réactions de notre clientèle...

Dans le domaine de l'hébergement d'urgence, la SNCF met à disposition, participe à l'investissement et au fonctionnement de trois structures à Paris :

❑ l'hébergement de Paris Vaugirard

Situé sur les emprises de la gare Montparnasse Vaugirard depuis 1994, il dispose de 40 places.



❑ l'hébergement de Pont Cardinet

Installé en gare de Pont Cardinet, dans le 17ème arrondissement de Paris, depuis mai 2003, il propose 40 places quotidiennes dans d'anciennes voitures couchettes SNCF.



❑ l'hébergement de Pantin

Cette structure, située sur la commune de Pantin, dans un ancien bâtiment du site ferroviaire depuis 2006 accueille et héberge 55 personnes.



Remarque : L'orientation des plus démunis vers ces structures ne peut être faite que par les associations spécialisées.

Dans le domaine de l'accueil et de la prise en charge des plus démunis, la Mission Solidarité SNCF a mis en place un dispositif social dans une quarantaine de gares en France.

Il s'agit de prendre en compte un phénomène de société qui s'impose à l'entreprise et auquel elle doit faire face. Il lui faut aider des personnes en difficulté ou en errance en leur permettant d'être prises en charge par des associations spécialisées et aidées dans leur besoin immédiat : soins médicaux, pré insertion au travail, hébergement provisoire,...

Trois niveaux de prestations visent à répondre aux situations rencontrées dans les gares avec :

- ❑ **les points SOS Voyageurs** qui accueillent toute personne (voyageur ou non) en difficulté dans la gare pour lui apporter une aide morale et matérielle,
- ❑ **les maraudes en gare** qui permettent aux travailleurs sociaux d'aller à la rencontre des personnes en errance et des personnes « sédentarisées » pour les écouter, leur apporter aide et soutien et les inciter à rejoindre une structure d'accueil située à proximité de la gare,
- ❑ enfin, **les Points d'Accueil Solidarité (PAS)** qui, implantés dans les gares de Metz, Strasbourg et Tours, permettent l'accueil et la prise en charge de nombreuses personnes en errance.

La Solidarité SNCF participe aussi au fonctionnement du Samu social de Paris avec 8 agents détachés en permanence (conducteur de véhicule d'assistance et travailleur social).

On évalue à plus de 100 000 les personnes en difficulté à des degrés différents aidées annuellement par les associations et la SNCF.





Ce dispositif solidarité est animé par Ahmed KHELIFA,
Chef de Projet ERAS (Errance Ambiance et Solidarité)
à la DEX de Paris et RP,
pour les gares du X^{ème}
(01 57 23 58 19 ou ahmed.khelifa@sncf.fr).

SNCF - Voyageurs France Europe - Délégation Exploitation Gares et Escale Paris et Région Parisienne
Comité éditorial : Isabelle DELOBEL (DEX Paris-RP), Pascal ANDRE (DdGE), Jean-Marc SAUVAGE (Solidarité SNCF)
et Ahmed KHELIFA (DEX Paris-RP)

Photos : Sébastien GODEFROY, Ahmed KHELIFA et SNCF-CAV. Mars 2007.