

SOS Voyageurs-Aide en gare. De Lille à Mars

Un renseignement, un coup de téléphone, un plan de ville, un ticket de bus... Dans huit grandes gares françaises, les bénévoles de l'association SOS Voyageurs-Aide en gare rendent service, tout simplement aux personnes en difficulté lors de leur passage en gare. Démonstration en trois exemples.



La gare de Lille-Flandres. L'association SOS Voyageurs y est présente depuis 1986.

WILLY DELEU

Accueillir et écouter les personnes en difficulté dans la gare en leur apportant une aide appropriée, qu'il s'agisse de voyageurs désorientés ou victimes d'un vol, de personnes handicapées, de clients réguliers, de mineurs seuls, de touristes étrangers perdus ou de personnes « désocialisées » pour lesquelles la gare joue un rôle de refuge, voire un lieu de vie parfois : telle est la mission de SOS Voyageurs Aide en gare. L'association compte actuellement huit antennes dans de grandes gares de province : Clermont-Ferrand, Dijon, Lille Flandres, Lyon Part-Dieu, Marseille, Nice, Rennes et Toulouse Matabiau. Les scénarios de leurs interventions sont variés. Un groupe de touristes cherche la gare routière pour sa correspondance en autocar ; une

vieille dame ne sait pas où acheter un billet de train pour son chat qui voyagera avec elle ; un touriste étranger ne parvient pas à téléphoner avec son mobile, on donne un coup de fil pour lui ; une jeune maman qui voyage avec son bébé a besoin de trouver en urgence une table à langer... « Ce sont souvent des choses simples pour nous, mais

pour une personne égarée, ce n'est jamais négligeable », témoigne Marcel, bénévole à l'antenne de Rennes.

Toutes les antennes ont donc le même objectif : accueil, écoute et orientation, aide ponctuelle. Les bénévoles, formés spécialement pour assurer cette triple mission, interviennent dans l'enceinte de la gare. Ils sont en re-

lation avec les structures concernées par les problèmes sociaux (Fondation Abbé Pierre, Samu social, foyers d'accueil, Emmaüs...). Les bénévoles développent des solidarités de proximité, pallient les premières urgences et orientent pour la suite. En effet, c'est un point essentiel, chaque SOS Voyageurs s'insère dans le tissu associatif local. Il lui est ainsi possible de mener des actions plus spécifiques qui font l'objet d'accords avec la SNCF et divers partenaires. « Nous ne nous substituons pas à l'accueil SNCF, qui est très bien assuré. Notre action est complémentaire », souligne Noël Belin, président de SOS Voyageurs Dijon. Le local de l'antenne bourguignonne est situé dans le sous-sol rénové de la gare, à l'entrée du passage souterrain. « Nous accueillons environ 20 000 personnes par an : personnes égarées, mères avec enfants, personnes âgées, fugueurs... », précise Noël Belin. Et de rappeler les quatre mots-clés : « accueil, écoute, orientation, réconfort. Pour prendre le train, on ne perd pas de temps. Mais pour venir en aide à une personne qui souffre ou à un laissé-pour-compte, il faut du temps, justement. C'est l'offre généreuse faite par nos bénévoles dans le périmètre de la gare. » Une détente, « sans débat ni délai » est systématiquement délivrée aux personnes accueillies. C'est depuis

Les antennes de SOS Voyageurs

Clermont-Ferrand, gare SNCF, quai H. Tél. : 04 73 99 72 79.

Dijon, gare SNCF, hall -1. Tél. : 03 80 43 16 34.

www.sosvoyageurs.net

Lille, gare de Lille-Flandres, face à la voie 15. Tél. : 03 20 31 62 12.

Lyon, gare de Lyon-Part Dieu. Tél. : 09 50 30 81 20.

Marseille, gare Saint-Charles, halle Honorat. Tél. : 04 91 62 12 80.

Nice : gare SNCF. Tél. : 04 93 16 02 61.

Rennes, gare SNCF. Tél. : 02 99 31 35 35

Toulouse, SOS Voyageurs-Aide en gare-La Voie du cœur.

Tél. : 05 61 62 27 30.

Fédération nationale, 53 rue Dubois-Crancé, 69600 Oullins. fede-sosv@hotmail.fr

s eille, de Rennes à Dijon, solidarité en gare



A Dijon, Noël Belin, président de l'antenne locale, entouré de bénévoles lors de la Journée de la solidarité en gare.



Gérard Caron (à droite) dans le bureau de SOS Voyageurs à Lille-Flandres.



Les bénévoles de SOS Voyageurs Aide et leurs partenaires.

1978 que SOS Voyageurs-Aide en gare, rebaptisée SOS Aide en gare-La Voie du cœur en 2012, existe en gare de Toulouse-Matabiau. Le local est situé à la porte 33, au quai N° 1. Là aussi, les personnes en difficulté trouvent un accueil, une écoute et une orientation. Selon les cas, une aide matérielle peut être proposée par l'offre d'un café ou d'eau, de tickets de bus, de bons de douche et de participation au financement d'une partie de billets de train SNCF. Michèle Debrune préside l'association toulousaine, qui, parmi ses bénévoles, compte deux cheminots retraités. Le local est ouvert en semaine de 8 heures à 18 heures et le samedi de 9 heures à 12 heures.

Pour son fonctionnement budgétaire, l'association est aidée par la SNCF via une fédération nationale, la mairie de Toulouse, le conseil général de la Haute-Garonne et la direction départementale de la Cohésion sociale. Enfin, dans un esprit d'ouverture, la fédération veille à intensifier ses contacts avec les associations européennes. Les antennes des gares françaises sont aussi des maillons d'une chaîne de solidarité reliant plusieurs pays européens. Chaque année, le troisième samedi d'avril, la Journée européenne de la solidarité en gare est organisée dans les huit gares concernées afin de présenter l'action de SOS voyageurs au public et, éventuellement, de recueillir des candidatures de bénévoles supplémentaires. Car toutes ont besoin de renforcer ou renouveler leurs équipes.

Anne JEANTET-LECLERC

SOS Voyageurs. Marseille toujours à la pointe



2016 a été très intense pour l'antenne phocéenne, présidée par Anne-Marie Salles. L'activité des bénévoles a représenté 3 935 heures. L'emménagement dans un nouveau local explique la diminution du nombre de personnes accueillies : 12 039 (10 725 non-voyageurs pour 1 314 voyageurs) contre 16 529 en 2015. Les services rendus (15 725) ont baissé en nombre, eux aussi. La permanence a aidé 59 mineurs. Des personnes de nationalité étrangère (Maliens, Ivoiriens, Afghans, Guinéens...) en situation plus difficile, ont été orientées vers des médiateurs spécialisés ou le commissariat de police de Noailles. Le partenariat mis en place depuis plusieurs années avec le Samu social et la Fondation Abbé Pierre commence à porter ses fruits et est un appui important pour réaliser les nombreux objectifs en cours. Le recrutement de nouveaux bénévoles continuera d'être une priorité en 2017, selon Anne-Marie Salles. Quant au congrès de la Fédération nationale, il aura lieu début octobre prochain à Dijon. Le thème : « SOS Voyageurs en gare aujourd'hui et demain ? »

Contact : SOS Voyageurs, halle Honorat, boulevard Maurice-Bourdet, 13001 Marseille.
Tél. : 04 91 62 12 80
E-mail : sosvoyageurs13@sfr.fr
www.sosvoyageurs.net

Pierre GAETTI