

METRO-Liens

RAPPORT D'ACTIVITÉS - 2020



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE



bps-bpv
brussels
Bruxelles Prévention & Sécurité
Brussel Preventie & Veiligheid

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale géré par Bruxelles Prévention & Sécurité et des Ministres de l'aide aux personnes du Collège Réuni de la Commission communautaire commune de Bruxelles.



2

SOMMAIRE

Edito	3
Travail de rue	4
Axes de travail	5
Histoires de metro	6-9
Focus COVID-19	10-12
Campagne de sensibilisation	13-16
Habitant.e de l'espace semi-public	17-18
L'équipe	19
Bilan 2020 - Perspectives 2021	20
Recommandations	21
Interventions	22-23
Localisation	24-25

Ce qui était une évidence ne l'est plus. La **crise sanitaire de la COVID-19** nous a toutes et tous ébranlé-e-s. Surtout les habitant-e-s des rues de notre ville.

Vivre en rue oblige à acquérir certaines habitudes pour survivre, pour répondre à ses besoins fondamentaux. Que ce soit pour la recherche d'un lieu d'hébergement pour la nuit, d'un moyen pour gagner un peu d'argent ou de nourriture pour assouvir sa faim... À la mi-mars 2020, chacune de ces habitudes a été balayée par les règles visant à limiter la propagation du Coronavirus, diminuant ainsi la capacité de survie des habitant-e-s de la rue. La ville s'est vidée, les gens sont restés chez eux. Alors qu'auparavant, elles ne se plaignaient que peu ou pas de la faim, les personnes sans-abris ont commencé à ne plus trouver de nourriture. Impossible de mendier. Elles violaient les mesures gouvernementales de confinement et de couvre-feu parce qu'elles n'avaient pas d'autre option... Le mot d'ordre "**Restez chez vous !**" sonne amèrement lorsque l'on n'a pas de "chez-soi" et que la police vous somme de ne pas vous asseoir sur votre banc habituel.

La pandémie a également impacté les espaces semi-publics : en 2020, nous avons vu le statut des transports publics, et plus particulièrement des stations de métro, changer radicalement. Alors que ces dernières étaient des lieux dans lesquels les relations et les rencontres étaient possibles, elles se sont transformées en lieux où même cette singularité est devenue problématique (Focus COVID-19 p.10).

Malgré cette période agitée, les travailleurs de rue ont continué à se rendre dans les espaces semi-publics de la ville afin de rester proche des personnes qui y trouvaient refuge, à la recherche de nouvelles habitudes et stratégies de survie pour faire face à cette réalité inédite.

Des pratiques **innovantes** et encore inexplorées en matière de logement ont vu le jour cette année, offrant diverses solutions de relogement (temporaires ou durables) à des personnes qui, auparavant, restaient chez elles dans le métro.

Enfin, nous sommes particulièrement fiers de **la campagne de sensibilisation** que nous avons menée cette année (p.13). Nous avons atteint des sommets tant au niveau du contenu et de la qualité de la production que du point de vue de la portée du message. Avec plus d'un bruxellois sur deux touché par la campagne en ligne, nous avons dépassé nos objectifs. À suivre ...

Bonne lecture,
L'équipe Métro-Liens

3

TRAVAIL DE RUE

Travail de rue dans les espaces semi-publics bruxellois

Le métro, les gares, les parkings, les centres commerciaux, les parcs et autres espaces semi-publics présentent de nombreuses fonctions. Y habiter offre certains avantages : la chaleur et la protection, la possibilité d'obtenir un revenu de la mendicité, l'accessibilité de la nourriture et des boissons, le lien social avec les voyageurs ou les autres personnes sans-abri, une visibilité ou, à l'inverse, l'anonymat.

Le projet METRO-Liens s'adresse aux personnes sans-abri qui **s'investissent d'une manière ou d'une autre** dans cet espace semi-public. Ceci tant au centre qu'en périphérie de la Région de Bruxelles-Capitale.

Les personnes atterrissent en rue pour des raisons variées. Chacune d'entre elles a une histoire singulière, généralement jalonnée de multiples ruptures.

Pour survivre en rue, les habitant·e·s du métro développent de nombreux talents et compétences. En tant que travailleurs de rue, nous nous appuyons sur ces forces pour **renforcer la confiance et l'estime de soi** des personnes avec lesquelles nous travaillons. Au cours du processus de réhabilitation sociale, les travailleurs de rue jouent un rôle de fil rouge et de création de liens sociaux. Ils analysent les besoins, remotivent, planifient les parcours d'insertion, orientent et accompagnent physiquement les personnes vers les structures d'aide adéquates (CPAS, hôpitaux, Centres de Santé Mentale, centres d'hébergement, ...) et vers le logement. Ils mettent en place un accompagnement de trajet adapté, inconditionnel et respectueux du rythme de la personne sans-abri concernée.

Un axe important du projet METRO-Liens concerne le travail d'information et de soutien au personnel oeuvrant dans les espaces semi-publics, aux navetteurs, aux commerçants, etc. Grâce à notre connaissance de la vie en rue, nous essayons de nuancer le regard que ces acteurs peuvent porter sur les habitant·e·s du métro. Nous essayons aussi de soutenir et d'encourager chacun·e à prendre ses responsabilités et à **contribuer positivement** à la vie des personnes sans-abri.



AXES DE TRAVAIL

> 1. Travail de rue

Travail avec les personnes sans-abri dans **les espaces semi-publics**, tant au centre qu'en périphérie de la RBC. Écouter, soutenir, informer, (re)motiver, accompagner physiquement, orienter, ... Nous jouons le rôle de « fil rouge » auprès de la personne dans son processus de reconstruction.

> 2. Soutien et information

Informer et soutenir le personnel des espaces semi-publics, les navetteurs et les commerçant·e·s qui rencontrent les habitant·e·s de la rue dans leur lieu de vie afin **d'améliorer le vivre ensemble**. Chacun·e d'entre eux a un rôle important à jouer et peut contribuer positivement à la vie des habitant·e·s de la rue.

> 3. Campagne de sensibilisation

Par le biais d'affiches, des médias sociaux, de notre site internet et de divers autres canaux, nous souhaitons toucher les citoyens (à Bruxelles et au-delà). L'objectif est d'informer le grand public sur le phénomène du sans-abrisme et d'inviter chacun·e à traiter les personnes de la rue de manière **positive et constructive**.

> 4. Concertation et formation

Nous partageons notre expertise tant lors de réunions mensuelles avec la STIB, qu'au sein de différents groupes de travail. Dans le secteur sans-abri et au-delà, nous sommes reconnus et jouons **un rôle important de référent**. Grâce à nos connaissances du terrain et du public, nous sommes en mesure de donner des formations ciblées à tous niveaux.

Thomas est l'une des personnes qui traîne toujours dans la station métro X. Tout le monde le connaît là-bas, il y a son réseau, ses potes, son dealer... C'est également à métro X que j'ai rencontré Thomas il y a plus de 10 ans. À cette époque, il n'était pas sans abri. Son appartement était cher et en mauvais état ; les relations avec le propriétaire étaient difficiles. Mais c'était un foyer et un toit au-dessus de sa tête. Lorsqu'il a fermé la porte de son appartement à Anderlecht pour la dernière fois il y a 7 ans, nous savions qu'il ne serait pas facile pour lui d'obtenir une clé ailleurs. Et ce pour plusieurs raisons. Des motifs propres à Thomas et des motifs externes. Sa situation était et reste complexe, comme celle de tant d'autres personnes qui se trouvent dans la rue.

La raison pour laquelle il a atterri en rue il y a tant d'années n'est pas exceptionnelle. Avec recul, cela semblait être inévitable. Ne le supportant plus, son propriétaire a tout simplement décidé que le moment était venu pour lui de rénover l'appartement qu'il louait à Thomas. Il a résilié le bail unilatéralement. Thomas n'a eu d'autre choix que d'accepter la situation.

- 6 Thomas est une personne qui cumule plusieurs problématiques: de nombreuses années de consommation de drogue, un passage en prison, un handicap physique, un caractère complexe. Cela rend la recherche d'un appartement particulièrement difficile. Au début, je l'ai beaucoup aidé en cherchant des annonces de logement à louer et nous avons pris quelques rendez-vous pour effectuer des visites, mais soit Thomas ne se présentait pas au rdv, soit il était tellement sous influence que sa demande n'aboutissait pas. Comme Thomas dispose d'un revenu, je lui ai proposé de temps en temps l'option de la maison d'accueil. Mais après plusieurs essais, j'ai remarqué que cela ne l'aidait pas non plus : ses séjours se sont soldés par un sentiment de malaise et d'enfermement. Lorsque, après quelques nouvelles tentatives, un centre d'hébergement l'a refusé parce qu'il souffrait d'un handicap physique (et ne pouvait donc pas réaliser une grande partie du travail communautaire que l'on attend des résidents), Thomas s'est découragé. À chaque fois que je mentionnais le mot "maison d'accueil", il réagissait de manière irritée et allergique.

Pour Thomas, la situation s'est dégradée au fil des ans et, progressivement, il est devenu une personne de la rue. De

temps en temps, lorsque les nuits d'hiver étaient trop rudes, il acceptait de se rendre dans un centre d'hébergement d'urgence afin d'y trouver un abri temporaire. Loin d'être un véritable chez-soi.

En ce qui concerne les questions administratives, il s'est juste débrouillé au mieux. Il a essayé de garder sa carte médicale en ordre. De temps en temps, cela se passait mal, et il était privé de soins dont il avait vraiment besoin. Il a aussi régulièrement perdu sa carte d'identité. Le fait de

courir sans cesse derrière ses papiers l'a tellement démotivé qu'il a fini par considérer qu'il ne pourrait plus jamais vivre une "vie normale". Il a commencé à boire de plus en plus, ce qui a entraîné une dégradation de sa santé physique et mentale.

Finalement, Thomas n'a plus eu envie de continuer à vivre de cette manière.

La solution est venue d'un projet de Housing First. Les éléments qui bloquaient la situation de Thomas ont été contournés. Nous avons pu le loger

dans un appartement décent où il se sent bien. Un endroit dans lequel il peut lui-même déterminer ses conditions de vie. Un endroit où il peut rester de jour comme de nuit. Il bénéficie en prime d'un suivi intensif qui respecte son autonomie.

Chaque pas qui est fait est toujours un pas choisi et validé par Thomas lui-même. Ce n'est qu'en avançant de cette manière qu'il peut réaliser de réels progrès dans sa vie.

- Joris



8 Pour certains d'entre nous, la vie des habitants de la rue se limite à la consommation d'alcool ou de drogue. À rien de plus. Mais derrière ces jugements hâtifs et ces considérations souvent erronées, il y a un public très diversifié de femmes et d'hommes, plein de rêves et de projets. Parfois certaines de leurs ambitions tournent au cauchemar et seul l'espoir de rebondir un jour, leur donne le courage de surmonter les difficultés qu'ils rencontrent au quotidien. Pendant cette partie de leur trajet de vie, les liens entre pairs se créent. Il arrive que l'amitié naisse.

Ainsi en va-t-il de Joseph qui, fatigué de ses addictions, a décidé un beau jour d'entreprendre une cure de désintoxication dans l'espoir de devenir, selon ses termes, "un homme meilleur". Son initiative a enchanté tout le monde et les messages de soutien et d'encouragement sont arrivés de toute part pour le

soutenir. A l'hôpital, Joseph s'est fait fort de respecter le protocole jusqu'à la fin de son admission. Mais, hélas, à sa sortie, sans lieu d'hébergement pour assurer sa convalescence, il a vite retrouvé la vie en rue et la routine du passé. Un passé dont il pensait s'être débarrassé pour de bon... La rechute tant redoutée s'est imposée avec force. Aujourd'hui, Joseph n'a plus la force de lutter malgré le soutien et l'appui dont il bénéficie.

Les travailleurs sociaux qui l'ont toujours accompagné ont le sentiment de ne pas avoir réussi. Cet "échec" est essentiellement dû à l'absence d'un lieu de vie au sein duquel Joseph aurait la possibilité de se construire une vie sans alcool. Maintenant, Joseph craint plus que tout les critiques et les moqueries culpabilisantes qui mettraient à mal ses futurs efforts.

- Benjamin

HISTOIRES DE METRO

Mr P. a 32 ans et est de nationalité polonaise. Il est arrivé en Belgique en 2019 afin de trouver un travail. Avant de venir, il a vécu dans plusieurs pays de l'UE où il était déjà sans abri. Peu après son arrivée, il a été agressé à la gare et tous ses documents ont été volés. Pendant plusieurs années, Mr. P. a souffert d'une dépendance à l'alcool et à la drogue. Il passait ses journées à mendier et il dormait dans une station de métro.

Lorsque nous nous sommes rencontrés, il était en pleine crise d'anxiété. Après un certain temps, j'ai appris qu'il avait déjà tenté de se suicider à plusieurs reprises. Sans couverture médicale, il était impossible de l'orienter rapidement vers un service adéquat.

Au fil du temps nous avons pu créer un lien de confiance et entamer les démarches nécessaires afin qu'il puisse obtenir un document d'identité et bénéficier d'une Aide Médicale Urgente.

Mr. P. s'est alors montré de plus en plus volontaire pour arrêter sa consommation.

Assez rapidement, Mr. P. a trouvé le courage et la motivation pour entreprendre une cure de désintoxication.

Lors de son hospitalisation, il a cherché un emploi et en a trouvé un assez rapidement. Grâce à son employeur, il a eu l'opportunité de se domicilier et de s'inscrire à la commune.

Aujourd'hui, Mr. P. est en séjour régulier en Belgique. Il travaille et mène une vie ordinaire.

- Dorota



FOCUS COVID-19

Intro

Le travail de rue dans les métros bruxellois, c'est un travail de rue au sein d'un lieu qui n'est rien d'autre qu'une version miniature de la société. En sous-sol, nous voyons se dessiner les mêmes relations et tensions qu'en surface, bien que dans un espace plus confiné. Cette analogie se confirme quotidiennement sur le terrain.

La pandémie à laquelle nous sommes confrontés touche tous les aspects de notre (co)existence et laisse également son empreinte au niveau des stations de métro où nous, travailleurs de rue, sommes actifs chaque jour. En 2020, nous avons vu le statut des transports publics, et plus particulièrement des stations de métro, changer radicalement. Au lieu de rester des endroits dans lesquels les relations et les rencontres sont possibles, ces dernières ont été transformées en lieux où même cette singularité devient problématique. Les stations de métro STIB et l'ensemble du réseau de transport en commun bruxellois sont devenus des lieux de contamination potentielle au COVID-19. Des endroits à éviter. Du fait que la pandémie augmente la pression sur le système social qu'elle engendre ainsi plus rapidement et plus explicitement des injustices et des erreurs du système, 2020 aura été une année difficile pour les personnes sans-abri.

Ci-dessous, nous donnons un compte-rendu laconique et incomplet de **certains problèmes** que nous avons rencontrés tout au long de cette étrange période. Nous nous arrêtons aussi sur la manière dont certaines de ces situations ont été gérées et sur ce que nous pouvons considérer comme **des bonnes pratiques**.

Logement

En 2020, nous avons constaté que les stations de métro étaient fréquentées par des personnes sans-abri en quête de protection contre les intempéries (pluie, chaleur, froid, ...), avec une pointe de fréquentation durant les mois où les températures étaient très élevées ou très basses. Ce constat n'est pas très différent de celui des années précédentes. Toutefois, le nombre de personnes et la manière dont la société a répondu à ces besoins diffèrent

Graphique 1 - Types de logement parmi les personnes en logement en 2020



aussi radicalement que 2020 diffère des années précédentes.

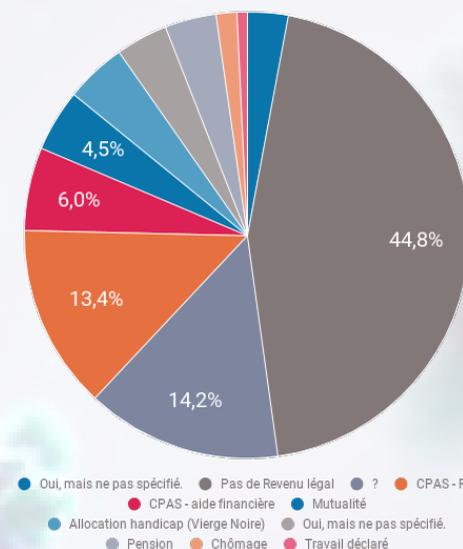
Une des évolutions constatées est qu'en 2020, pour tenter de faire face à la crise, un grand nombre d'hôtels a été maintenu ouvert afin d'y accueillir les personnes sans-abri et ce, via le soutien des organisations sociales et des autorités régionales (et communales). Ces initiatives ont permis d'offrir des hébergements **de longue durée et de qualité**.

L'intérêt de ces dispositifs réside surtout dans la qualité de l'accompagnement et des infrastructures (chambres individuelles, sanitaires privés, ...) proposés. Les hôtels ont ainsi permis à de nombreuses personnes sans-abri, en ce compris des personnes en statut de séjour précaire, de profiter d'une période considérable de répit et de confort. Ils ont également favorisé l'adhésion à l'aide et aux soins, l'ouverture de droits, les remises en ordre administrative et la recherche d'un logement durable (pour les personnes en ordre de documents et de revenus).

Revenu

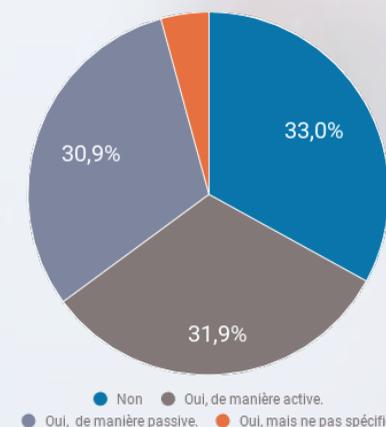
Les personnes qui s'installent dans et autour des stations de métro le font pour répondre à **certains de leurs besoins**. Le logement est souvent considéré comme le besoin le plus important, mais ce n'est certainement pas le seul. Les personnes sans-abri utilisent fréquemment les stations de métro et la dynamique interpersonnelle que ces lieux offrent afin de se procurer un revenu, souvent en mendiant. Mais le Coronavirus a obligé la société à réduire au maximum les contacts physiques et le **mode de paiement "sans contact"** est rapidement devenu la nouvelle norme. Ce qui n'a pas manqué d'impacter et de compliquer considéra-

Graphique 2 - près de 45% des personnes qui mendient dans l'espace semi-public n'a pas de revenu légal en 2020



blement la mendicité. Les personnes faisant la manche ont eu de plus en plus de mal à s'en sortir. En outre, rien ne permet de penser que, dans une époque post-Corona, cette nouvelle façon de gérer l'argent changera. Il y a fort à parier que la situation restera difficile pour cel-

Graphique 3 - Façons de mendier dans l'espace semi-public pour les



les et ceux qui assurent leur survie grâce aux **“petites pièces” des passants**. Et ce, dans le métro comme ailleurs.

Administration

La crise de la COVID-19 a fait disparaître les salles d'attente surchargées des CPAS, des services municipaux, d'Actiris, etc... La plupart des permanences de ces services ont été fermées ou fortement limitées pendant le confinement. Le travail se fait plus souvent sur rendez-vous. Dans ce contexte, de nombreuses choses peuvent être organisées par mail entre les travailleurs de rue et les services. La carte médicale en est un bon exemple. Il s'agit d'un droit sur lequel de nombreuses personnes sans-abri peuvent compter. Jusqu'en mars 2020, la procédure nous obligeait à nous rendre à une permanence du CPAS compétent pour chaque nouvelle demande et, généralement, à revenir pour avoir un entretien avec un travailleur social. Cette procédure était longue, coûteuse et souvent très frustrante pour un droit qui peut être établi de manière presque totalement objective et automatique. En transmettant les documents nécessaires par mail, nous obtenons désormais le même résultat sans avoir à effectuer toutes ces démarches. Une **situation avantageuse** pour toutes les parties concernées.

En revanche, de nombreuses personnes sans-abri n'ont pas accès à internet, au téléphone ou à un accompagnement. En raison de cette fracture numérique, ce groupe de personnes risque de passer entre les mailles du filet et d'être encore plus défavorisé à l'avenir. Le travail sur rendez-vous et via des aides technologiques ne doit donc pas devenir un mode de travail unique, mais plutôt une option supplémentaire. Il convient par ailleurs de travailler à réparer la fracture numérique.



Dans le cadre de notre travail de rue et au vu de la place que nous entendons occuper dans la société bruxelloise, notre équipe a choisi de développer des campagnes de sensibilisation afin d'influencer positivement l'opinion publique dans sa perception des personnes sans-abri.

Les objectifs de la campagne de sensibilisation de 2020 étaient les suivants :

- Donner une place aux habitant-e-s de la rue **en promouvant leur pleine citoyenneté** tout en respectant leur liberté individuelle et leurs droits fondamentaux. Cela commence par le droit à mener une vie conforme à la dignité humaine, le droit au logement et le droit à disposer de l'espace public.
- Soutenir la société dans sa compréhension de la vie en rue afin de favoriser la reconstruction du lien social et l'adaptation des politiques publiques.
- Lutter contre les stéréotypes, les jugements, la discrimination et la tendance à la criminalisation en diffusant des informations détaillées et nuancées.
- Promouvoir l'effectivité des droits des habitant.e.s de la rue en préconisant 3 principes de base : **universalité, automatisation et individualisation des droits**.
- Mettre en évidence la diversité des situations rencontrées, les talents des personnes sans-abri, leurs questions et leurs besoins.
- Aborder la prévention "différemment" en mettant l'accent sur une information qualitative et nuancée.

“J’existe.”

“Je respire, je pense, j’aime, je doute, j’existe !”

Les habitant-e-s de la rue veulent être vu-e-s et entendu-e-s. Elles et ils veulent être reconnu-e-s pour ce qu’elles et ils sont, en tant que personne et en tant que citoyen-ne. Parce qu’avant d’être des sans-abris, les personnes sans-abris sont des personnes...

**Notre message au grand public est sans équivoque :
“Vous aussi, vous avez un rôle important à jouer !”**

En affinant votre regard et en vous intéressant aux personnes sans-abris, vous devenez un acteur essentiel de la lutte contre l’exclusion sociale. Ce faisant, vous modifiez vos propres capacités d’action ainsi que celles de votre entourage.

Ensemble, nous pouvons construire des ponts entre le monde de la rue et le reste de la société. La rencontre de l’autre est un moyen efficace de lutter contre l’exclusion sociale, pour le développement d’une société plus juste et plus solidaire.

“Il s’agit aussi d’un choix de société !”

L’intégration des personnes sans-abris dépasse le niveau interpersonnel et remet en question les différents choix de notre société. Quelle orientation politique prenons-nous pour aider ceux qui en ont le plus besoin ?

Nos recommandations aux nouveaux décideurs politiques sont les suivantes :

- veiller à ce qu’une bonne diversité de services de soutien et de soins soit maintenue.
- financer de manière adéquate les programmes qui, comme le travail de rue, fournissent aux personnes des accompagnements de trajet globaux et personnalisés afin de promouvoir l’inclusion sociale, l’accès aux droits et au logement.

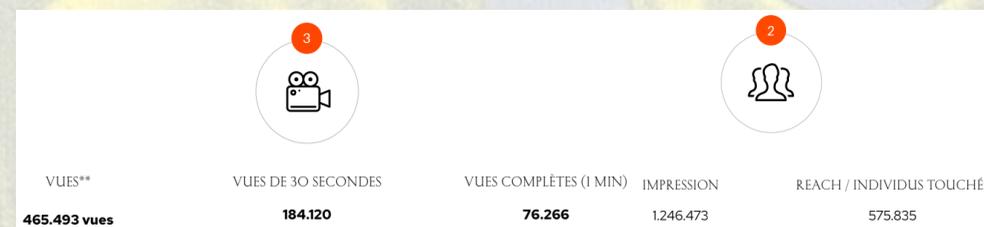
“Intéressez-vous à la personne qui se cache derrière l’image que vous avez d’elle !”

Cette année, nous avons diffusé une campagne de sensibilisation qui avait pour ambition d’avoir un impact significatif sur le public bruxellois, au bénéfice des habitant-e-s de la rue. Pour le développement de cette campagne, nous nous sommes associés à l’agence de communication BONJOUR!

La vidéo et les affiches de campagne ont été distribuées pendant les vacances d’hiver 2020 et jusqu’à la fin du mois de janvier 2021.

La vidéo fait un zoom sur une personne sans-abri apparemment invisible, assise sur les marches du Mont des arts. Plusieurs passants déambulent devant elle, sans lui prêter attention, sans la voir. C’est comme si elle n’existait pas, qu’elle faisait partie du décor.

Toute personne qui se promène régulièrement à Bruxelles pourra certainement penser à un ou plusieurs exemples d’habitant.e.s de la rue qui se tiennent toujours au même endroit. Nous ne nous arrêtons même plus pour les regarder, pour penser à elles. Pourtant, derrière chacune de ces personnes sans-abri, il y a **une histoire, une vie, une personnalité** avec des capacités et des talents, du courage et de la résilience, avec des souhaits et des désirs... Le message de la campagne nous invite, en tant que citoyen et en tant que société, à tenir compte de chacune d’elles.



Bilan de notre campagne:

- 1.246.473 vues
- 575.835 personnes différentes touchées. Ce qui représente **près d’un habitant sur deux de la RBC.**
- 465.493 vues de 3 secondes, 184.120 vues de 30 secondes et 76.266 vues entières : près d’un internaute sur trois qui a été touché par la vidéo l’a regardée pendant plus de 30 secondes.
- 2.821 clics vers notre site web sur lequel les internautes ont pu trouver plus d’informations sur le sujet traité.
- 3.376 réponses d’engagement : 1.976 commentaires, 84 enregistrements, 482 partages, 52 messages, 781 tweets.
- + 770% de visiteurs supplémentaires générés sur le site internet de DIOGENES par rapport à la moyenne de l’année 2020.

En plus des résultats de la campagne, nous pouvons également avancer les excellents chiffres concernant les vues organiques, à partir des messages postés sur les réseaux sociaux de l’asbl DIOGENES :

- 38.430 personnes touchées
- 2.891 actions d’engagement : clics sur le message, réactions, commentaires, actions de partage.



Sur les 42 journalistes contactés, 7 ont répondu : BX1, Le Soir, RTBF, Bruzz, la DH, Guide Social, Arabel FM et 4 articles de presse ou émissions : BX1 (Laurent : 1'07"), Bruzz, Arabel FM (Bram), Media Marketing.

Évaluation de la **campagne d'affichage** :

352 affiches ont été distribuées (environ 50/50 français/néerlandais) dans 148 endroits à Bruxelles.

Plusieurs réactions positives :

Bert (pour L'ilôt):

"J'ai vu Ariane, directrice de L'ilôt, aujourd'hui pendant la visite au nouveau projet hôtel. Elle était émerveillée par la campagne J'EXISTE. Elle remet ses félicitations à DIOGENES!"

CPAS Evere (mail):

"Nous tenons à vous féliciter pour votre campagne que nous trouvons à la fois pertinente et impactante. Nous espérons que cette campagne recevra l'écho qu'elle mérite et incitera à l'action."

BPS (Valérie Andoulsi) :

"Les affiches sont superbes (particulièrement la troisième) et le slogan vraiment parfait : il insiste sur l'existence des invisibles et oubliés de notre société. **Je trouve votre campagne particulièrement réussie : sobre et efficace.** Bravo ! J'ai hâte de voir la vidéo ! Toutes mes félicitations pour cette belle réalisation."

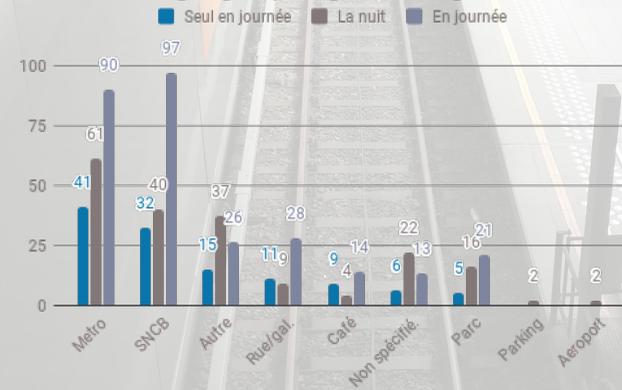


ESPACE SEMI-PUBLIC

Sur les 869 dossiers actifs à DIOGENES en 2020, 290 personnes investissent les espaces semi-publics en journée. La nuit, ce chiffre est de 193.

Alors que dans le rapport annuel de l'année dernière, nous nous sommes concentrés sur le profil des habitant.e.s des espaces semi-publics, cette année, nous nous concentrerons sur **les raisons pour lesquelles les gens investissent ces lieux.**

Graphique 4 - Espace semi-public

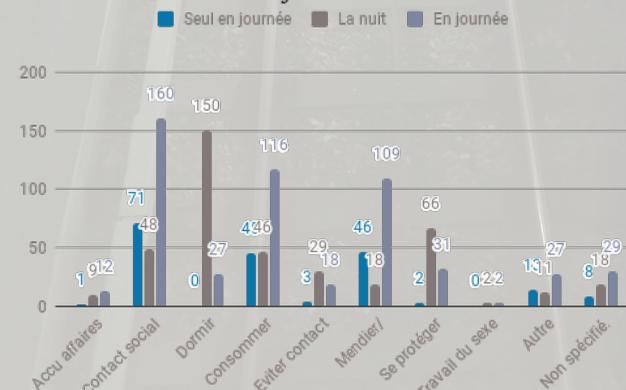


Les personnes qui fréquentent les espaces semi-publics **uniquement pendant la journée** (119) investissent principalement le métro (35%) et les gares (27%). Elles y cherchent principalement des contacts sociaux (38%), s'y rendent pour consommer (24%) ou y trouvent une forme de revenu, comme la mendicité (24%).

Elles ont généralement un logement ou un hébergement temporaire et nous supposons que c'est la raison pour laquelle elles ne restent pas dans les zones semi-publics en nuit. Dans cette catégorie, nous enregistrons 5% de femmes de plus que la moyenne générale.

Les 193 habitants du métro qui restent dans les **zones semi-publics en nuit** sont

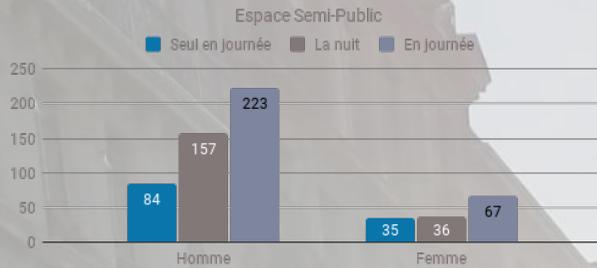
Graphique 5 - Raisons d'investissement pendant la journée



principalement des hommes ; il est évident qu'ils investissent ces lieux principalement pour y dormir (38%) ou pour se protéger (17%). Dans une moindre mesure, ils les utilisent pour consommer (11%) et pour rechercher des contacts sociaux (12%). Ils ont la plupart du temps moins accès à un revenu officiel (+26% sans revenu).

L'EQUIPE

Graphique 6 - Genre



La majorité passe la nuit dans le métro (31,6%) et dans une moindre mesure dans les gares SNCB (20,7%). 32,1% des personnes qui se réfugient la nuit dans un espace semi-public restent dans la rue pendant la journée, avec pour activité principale la recherche d'un revenu ou la mendicité.

Sur les **290 habitants du métro qui investissent les espaces semi-publics pendant la journée**, 126 y restent également la nuit.

Pendant la journée, les gares de la SNCB et le métro attirent à peu près le même nombre de personnes, mais **le consommateur actif de drogues préfère le métro aux gares de la SNCB** (+31,5% pour le métro). Les personnes avec une consommation problématique d'alcool sont à peu près aussi nombreuses à investir le métro que les gares (+6,8% pour le métro). En ce qui concerne la mendicité, le rapport est similaire : + 6,7% de personnes mendiant dans le métro que dans les gares.

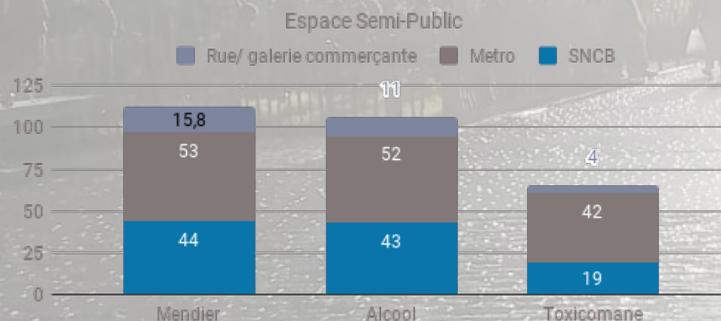
La personne qui reste dans **un espace semi-public en journée** l'investit principalement pour la recherche de contacts sociaux (30%), la consommation (21%) et la recherche d'un revenu ou la mendicité (20,5%).

40% des personnes sans-abri qui investissent le métro en journée relèvent de la compétence administrative de la ville de Bruxelles.

Pas moins de 60% des non-Belges ont un statut irrégulier. Ils proviennent principalement de la Pologne (32%), de la Roumanie (22%) et du Maroc (14%). Parmi les personnes de ce groupe, 55% vivent en Belgique depuis plus de 5 ans et 39% depuis plus de 10 ans. Elles se trouvent donc dans **une situation de vulnérabilité chronique**.



Graphique 7 - Utilisateur du jour



50% des non-Belges passant la journée dans un espace semi-public dépendent de l'Aide Médicale Urgente. 8% ne disposent d'aucune forme de filet de sécurité médicale.

asbl Diogènes



10, place de Ninove
1000 Bruxelles

02.502.19.35
info@diogenes.brussels
Asbl Diogenes vzw

BILAN 2020

Dans le cadre du PGSP de la RBC, 1,5 ETP travail de rue supplémentaire pendant 6 mois.

Orientation et formation des nouveaux collègues dans le tissu social des espaces semi-publics.

METRO-Liens élargit son champ d'action de la STIB à divers espaces semi-publics de la RBC.

Adaptation de notre travail aux modifications constatées sur le terrain et aux nouveaux profils que nous rencontrons.

Malgré la période difficile de la COVID-19, les travailleurs de rue ont continué à travailler en première ligne.

Élargissement avec une médiatrice interculturelle polonaise, travaille de façon plus adéquate avec ce groupe cible.

Campagne de sensibilisation "J'existe" pour le grand public à Bruxelles et au-delà.

Orientation vers des projets innovants de logement temporaire ou vers des dispositifs "hôtel".

Sensibilisation à la réalité de la rue et informer quant aux manières d'agir avec ses habitant·e·s.

PERSPECTIVES 2021

Consolider l'équipe et la renforcer dans son travail d'inclusion positive des habitant·e·s de la rue.

Développer davantage notre coopération avec toutes les parties prenantes : Ministres, STIB, secteur sans-abri ...

Développer des pratiques innovantes afin d'améliorer la réhabilitation et l'inclusion sociale.

Informersur les migrants européens et les soutenir par le biais de la médiation interculturelle.

Promouvoir le travail intersectoriel entre les différents secteurs.

Lancer de nouvelles campagnes de sensibilisation

Continuer à s'investir dans le travail avec le "contexte" et de l'intégration sociale de la personne par la société.

Fournir une formation aux professionnels qui entrent en contact avec notre groupe cible sans avoir été formés.

Au cours de notre travail sur le réseau de la STIB, nous avons été confrontés à diverses reprises des situations qui nous ont interpellées. Nos recommandations :

Laisser les habitants du métro vivre dans leur environnement et **éviter de déplacer le problème** par des actions répressives, car cela entrave leur inclusion sociale et administrative.

Ouverture de **salles de consommation à moindres risques** en réponse aux nuisances créées par la consommation de drogues dans l'espace public. Ces espaces garantiront une plus grande dignité des consommateurs et un meilleur accès à l'aide et aux soins.

Accorder à tous le droit à une **adresse de référence**, afin de débloquer la situation administrative des personnes qui n'ont pas un statut légal et ainsi de faciliter leur transition vers le logement et le travail.

Trouver une solution pour les personnes issues de **l'immigration intra-européenne**, pour qui les pistes d'insertion sont actuellement limitées.

Un **accès plus large et plus facile au logement** pour les personnes qui ne répondent pas aux critères du programme "Housing First".

Renforcer les équipes des **collaborateurs de prévention** pour éviter la perte de logement.

Encourager le **travail intersectoriel**.

Simplifier **l'accès à l'aide médicale urgente** et élargir celle-ci à une couverture complète (post-cures, maladies physiques ou psychiatriques chroniques...).

Améliorer **l'accès aux antennes du CPAS**. Elaboration de procédures et de règles plus simples, plus transparentes et transversales à l'ensemble des CPAS.

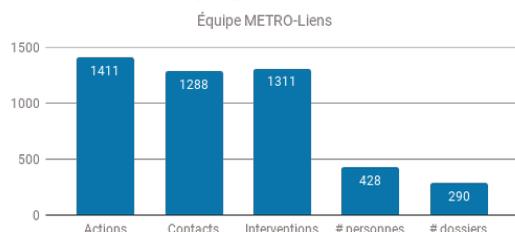
RECOMMANDATIONS

Que nous disent les chiffres de 2020 ?

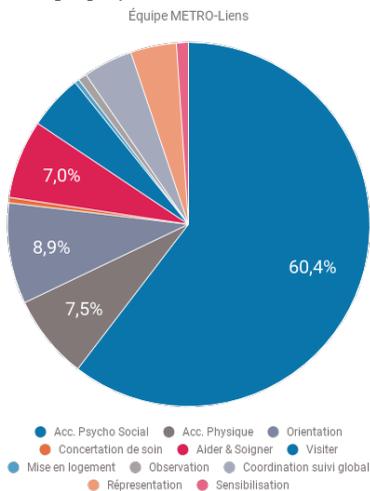
Nombre de contacts :

En 2020, nous comptons un total de 1.411 activités, 1.288 contacts différents et 1.311 interventions pour l'équipe de METRO Connections. Ce faisant, nous avons rencontré 428 personnes différentes et offert un soutien social approfondi à 290 d'en-

Graphique 8 - Activités



Graphique 9 - Différentes interventions



tre elles.

Types d'interventions :

En 2020, 60 % des interventions relevaient de la catégorie "accompagnement psychosocial". Les travailleurs de rue s'intègrent dans le tissu social bruxellois et travaillent tant avec les habitant-e-s du métro qu'avec leur contexte. La solidarité des liens créés grâce à la méthodologie du travail de rue constitue une base indispensable pour construire la suite de l'accompagnement.

La catégorie "accompagnement psychosocial" comprend l'établissement des contacts, la création d'un lien de confiance, le renforcement de l'estime de soi, la (re)motivation, le diagnostic et la réflexion sur des projets futurs et bien plus encore...

Nous constatons également un impact de la crise du Coronavirus sur nos interventions lors de l'année écoulée. Alors que nous comptons moins d'accompagnements physiques (-40%) vers les services en raison des différentes fermetures et restrictions, nous constatons que nous en avons réalisé plus vers les services de santé (+8,3%). Par ailleurs, nous avons davantage travaillé à distance avec les habitant.e.s de la rue : les orientations par mail et par téléphone ont pris beaucoup plus de place dans nos accompagnements (+56%).

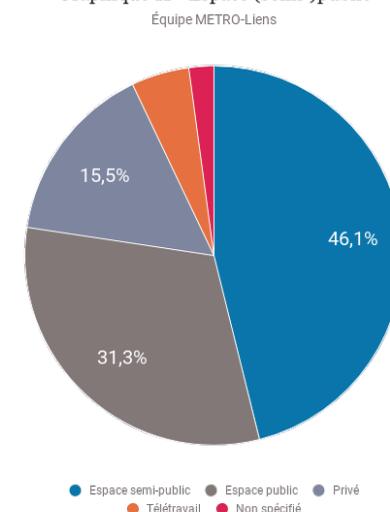
Le réseau vers lequel nous orientons est tou-

jours constitué principalement de services généralistes (42,2%). Cette année, cependant, le secteur sans-abri a joué un rôle plus important que d'habitude (+6,8%). Les relais au sein du secteur sans-abri concernent principalement la recherche de solutions de logement et d'hébergement temporaire, tant dans les hébergements d'urgence que dans des projets innovants (hôtels solidaires, projet de logements temporaires ISSUE, etc.).

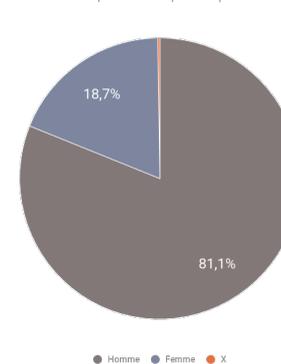
46% de nos interventions se déroulent dans les espaces semi-publics. L'équipe METRO-Liens accorde trois fois plus d'attention aux espaces semi-public que les autres travailleurs de rue de DIOGENES (14% des interventions). METRO-Liens continue à travailler avec les personnes, même si elles se déplacent dans des espaces publics comme la rue (31%) ou dans des espaces privés, comme un logement ou une organisation (16%).

Dans les espaces semi-publics: 20% des interventions concernent les femmes, 70% des interventions concernent des personnes âgées entre 30 et 54 ans (la majorité a la quarantaine), 29 % des interventions concernent des personnes de nationalité intra-européenne (contre 50 % de belges et 21 % de non-européens).

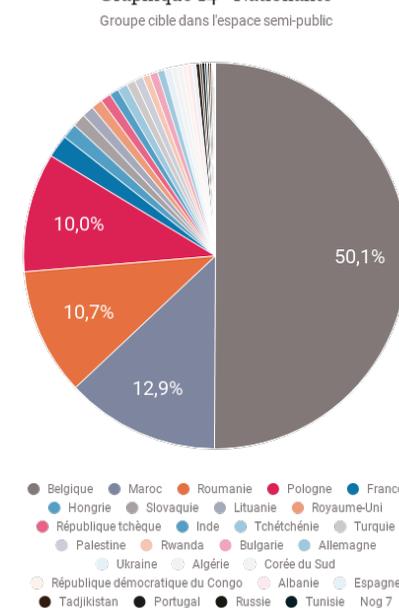
Graphique 11 - Espace (semi-)public



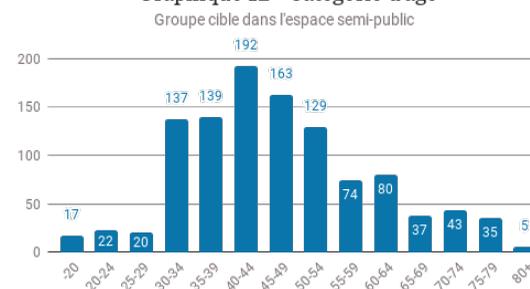
Graphique 13 - Genre



Graphique 14 - Nationalité

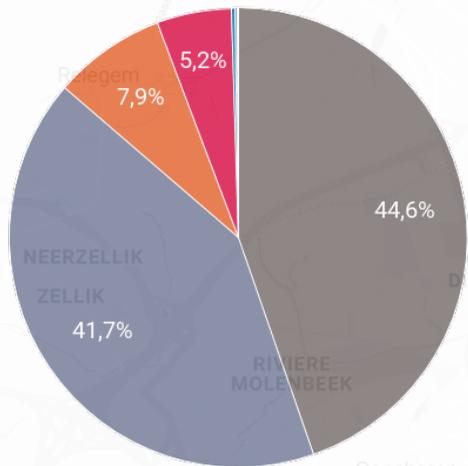


Graphique 12 - Catégorie d'âge



Graphique 15 - Espace Semi-Publique

Groupe cible dans l'espace semi-public



- SNCB
- STIB
- Café/ Snack
- Parc
- Lieux spécifique
- Parking
- Aeroport

La majorité des habitant.e.s du métro se trouve dans la zone nord-est, sur les lignes 2 et 6. Nous notons une forte concentration des rencontres dans les gares SNCB de l'axe nord-sud, mais nous constatons aussi que les habitant.e.s de la rue investissent également les petites gares. Les interventions dans un café ou dans un snack se déroulent surtout dans le centre de Bruxelles-Ville. Nous travaillons également en périphérie dans la station de métro Stockel, par exemple, sur la ligne 1 à l'est ou dans les stations Erasme et Herrmann-Debroux sur la ligne 5. Nous rencontrons également un certain nombre de personnes à l'aéroport international de Bruxelles..

