



Rapport d'activités



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE



safe.brussels



Avec le soutien des Ministres de l'Aide aux personnes du Collège Réuni de la Commission Communautaire Commune de la Région de Bruxelles-Capitale, et la Région de Bruxelles-Capitale, (safe.brussels)



Table des matières

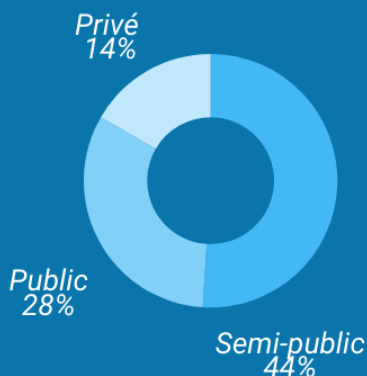
Table des matières	2
Synthèse des statistiques	3
1. Avant-propos	4
2. Le projet	6
2.1. Historique	7
2.2. Finalités et objectifs	8
2.3. Les différentes lignes de travail	9
2.4. Finalités, objectifs spécifiques et lignes de travail de SubLINK	10
2.5. Projet de quartier solidaire (Zorgzame Buurten) avec la maison de quartier Chambéry	13
3. Évaluation des activités	14
3.1. Évaluation quantitative du projet	14
3.1.1. Travail de rue dans les espaces semi-publics	14
3.1.2. Information, soutien et médiation	18
3.1.3. Consultations et formations	21
3.1.4. Enquête et analyse	21
3.1.5. Campagne de sensibilisation	21
3.2. Histoires du métro	22
3.1.1. Géraldine : soutien inconditionnel, en rue ou en logement	22
3.1.2. Aryan: de l'importance de la présence	22
3.3. Travailler à des solutions durables	24
4. Notre méthodologie	26
4.1. Inclusion sociale via la création de liens sociaux	26
4.2. Un modèle éthique de changement	27
4.3. Méthodologies spécifiques	27
5. Nos moyens	29
5.1. Ressources humaines	29
5.2. Financements facultatives de 2024	29
5.3. Partenariats	30
6. Nos recommandations	32
7. Nos perspectives pour 2025	34

SYNTHÈSE DES STATISTIQUES

Travail de rue

4392 interventions
auprès de **861** personnes

Lieux d'intervention



Recherche et analyse

Recherche mendicité 2022-2025



- avec la KUL, Odisee, Keki, Le Foyer
- rédaction d'un article scientifique pour la revue scientifique "Brussels Studies"

Consultation et formation

23 sessions de formation ou sensibilisation

auprès de

6 clients

+ des consultations mensuelles avec la STIB

Soutien et information

130 activités dans l'environnement de l'habitant du métro

Dans ce rapport :



- Travailler à des solutions durables

Le projet SUBLINK (équipe Métro-Liens pour l'année 2024)

3893 interventions
auprès de **726** personnes

644 accompagnements physiques

231 orientations

1. Avant-propos

Ceux qui prennent régulièrement le métro le constatent sans ambiguïté : le nombre d'habitants du métro est en forte augmentation. Ces dernières années, la presse y a prêté beaucoup d'attention. Le phénomène est de plus en plus visible...

Au cours des dix dernières années, le projet *Métro-Liens* s'est spécialisé dans l'apport de réponses innovantes à des situations souvent difficiles et complexes. Comment pouvons-nous collectivement faire face à la souffrance personnelle, qui peut entraîner des inconvénients sociaux, non pas à cause de ces habitants, mais à cause de leur situation ? Où se situe l'équilibre entre la prise en charge d'une personne et la défense de nos propres attentes en matière d'organisation de l'espace semi-public ? Ces questions ne sont pas étrangères aux employés des transports publics, aux commerçants et à certains voyageurs. *Métro-Liens* tente de trouver des réponses à ces questions ambivalentes. En misant sur l'humain, nous pouvons parvenir à des situations gagnant-gagnant qui profitent à tous.

En 2024, nous avons poursuivi notre engagement auprès des habitants de la rue dans des espaces semi-publics, tout en travaillant avec le contexte local. En outre, nous avons continué à diversifier nos collaborations pour faire face à la réduction des ressources financières dans le cadre du Plan Global de Sécurité et de Prévention et aux demandes de la STIB d'être encore plus épaulée pour faire face à la situation dans les stations de métro.

Nous avons notamment continué à développer le dispositif SubLINK, qui a vu le jour en 2023, en partenariat avec trois autres associations dont deux actives sur le terrain avec l'équipe de *Métro-Liens*. Pour rappel, ce dispositif a pour vocation de répondre de manière plus globale aux demandes émanant des habitants du métro - notamment en ce qui concerne les questions relatives aux assuétudes – au vu de leur présence accrue dans différentes stations. Il vise aussi à répondre aux défis que cette présence peut engendrer dans l'organisation et le partage de l'espace avec les autres personnes qui le fréquentent.

Nous avons également poursuivi nos actions de partage de notre expertise, afin de créer un impact positif sur notre société. Par exemple, nous avons continué à soutenir la maison de quartier de Chambéry dans la mise en place d'un quartier solidaire et dans l'accueil des habitants de la rue au sein de leur structure. Notre formation pour les professionnels qui entrent en contact avec notre groupe cible, mais qui ne sont pas formés pour cela, a, quant à elle, continué à prendre de l'ampleur : avec 23 journées de formation et de sensibilisation en 2024, l'on constate que notre formation répond à une demande de la part de nombreux secteurs, à laquelle nous sommes fiers de pouvoir répondre, afin de diminuer la distance entre les habitants de la rue et le reste de la société.

L'année 2023 ayant été celle la création de nouveaux beaux projets, nous concluons que 2024 fut l'année de la consolidation des collaborations diverses mises en place, permettant l'enrichissement de tous ceux qui ont souhaité y contribuer et démontrant la pertinence d'aller vers l'Autre afin de partager ses expertises et expériences, pour mieux comprendre les besoins de chacun, améliorer à long terme la situation des habitants de la rue ainsi que l'organisation et le partage de l'espace semi-public entre toutes les personnes qui l'utilisent.

En complément des présentes, un rapport d'activités spécifique aux activités de SubLINK (couvrant la période du 1er mai 2024 au 31 mars 2025) sera rédigé et déposé ultérieurement.

2. Le projet

Les stations de métro et les gares, les parkings, les galeries marchandes, les parcs et autres espaces semi-publics ont de multiples fonctions. Pour ceux qui y vivent, ils présentent de nombreux avantages : chaleur ou protection, possibilité de gagner de l'argent (par exemple en mendiant), accès à la nourriture et à la boisson, possibilité de s'asseoir ou de se reposer, liens sociaux avec d'autres voyageurs, commerçants, employés du métro ou habitants de la rue, visibilité ou, au contraire, anonymat, réponse à des besoins élémentaires tels que les toilettes, des éviers, ... *Métro-Liens* est un projet innovant qui est né des besoins spécifiques dans le contexte général de ces espaces semi-publics et des personnes qui y habitent. Il considère le contexte dans lequel vivent les habitants du métro comme une opportunité d'inclusion sociale.

Dans les espaces semi-publics tels que les stations de métro, la confrontation au sans-abrisme est forte. Ce sont des lieux où les commerçants veulent vendre, où les compagnies de transport veulent offrir un transport public de qualité et où toutes les strates de la société se rassemblent. La présence des habitants de la rue et certains de leurs comportements sont souvent associés par le reste de la population à des nuisances sociales, au brouillage des normes et à un sentiment d'insécurité. Le projet *Métro-Liens* tente d'apporter une réponse à ces problèmes.

Dans le cadre du projet, les travailleurs de rue ciblent les personnes sans-abri et s'investissent d'une manière ou d'une autre dans cet espace semi-public (gares SNCB, réseau STIB, parcs, etc.), tant au centre qu'en périphérie de la Région de Bruxelles-Capitale. Ils s'engagent également avec les autres acteurs présents (employés de la STIB, nettoyeurs, commerçants, voyageurs...), notamment afin de dégager des solutions de coexistence et de mieux faire comprendre la réalité des habitants de la rue.

Métro-Liens fait appel au tissu social existant à Bruxelles. Il soutient et renforce ce réseau de diverses manières afin de construire des ponts entre la rue et le reste de la société. L'écoute proactive, l'information, la dynamisation et le soutien sont les maîtres mots du projet. Ce dernier se concentre aussi sur l'initiation et l'organisation de plateformes de consultation, la sensibilisation et la formation. Les travailleurs de rue attachent une grande importance à l'accompagnement et à l'information du personnel des espaces semi-publics, des commerçants et des voyageurs. Grâce à notre connaissance de la vie dans la rue, nous essayons de donner une image nuancée de l'habitant du métro et de soutenir ou d'encourager toutes les personnes à jouer un rôle important et à apporter une contribution positive à leur vie.

2.1. Historique

2007

Publication d'un nouveau décret stipulant que la mendicité dans les transports publics est interdite.

2009

Appel vocal sur le réseau de la STIB : *"Nous vous rappelons que la mendicité dans le métro est interdite. Ne l'encouragez pas"*. Le secteur associatif se mobilise pour dénoncer la stigmatisation des mendiants. Dans le même temps, la ministre des Transports de l'époque questionne l'arrêté de 2007 au Parlement bruxellois.

2010

Modification par circulaire ministérielle du décret de 2007 : la mendicité est autorisée dans les zones non payantes des infrastructures, à condition qu'elle n'enfreigne pas le règlement intérieur.

2012

Lancement de *Métro-Liens* en mars après que la Commission Communautaire Commune a demandé à DIOGENES de *"développer un projet pour le soutien, l'orientation et l'accompagnement des habitants de la rue, sur la base de ses expériences et de ses collaborations avec eux"*. *Métro-Liens* se compose alors des quatre lignes de travail suivantes :

1. Développement du travail de rue avec les habitants des stations de métro et de l'ensemble du réseau de la STIB ;
2. Soutien et information au personnel, aux passagers et aux commerçants dans les stations ;
3. Consultation et formation ;
4. Réalisation d'une recherche-action sur la situation des habitants des rues dans les stations de métro. Par la suite, l'accent a été mis davantage sur la "recherche et l'analyse".

2013

2014

Recherche-action *"Les habitants des rues du métro bruxellois"* (Aline Strens et Lucie Martin).

Identification de *Métro-Liens* comme l'un des 34 modèles inspirants d'innovation sociale par le Forum de Bruxelles pour la lutte contre la pauvreté (1).

Nomination du projet en tant que projet innovant d'inclusion sociale par le Prix fédéral de lutte contre la pauvreté du SPF Intégration sociale.

2017

2018

Renforcement des différents axes de travail et extension du champ d'action à l'ensemble du réseau des transports publics bruxellois grâce au soutien de Bruxelles Prévention et Sécurité (BPS, actuellement Safe.Brussels). Un nouvel axe de travail est ajouté : la sensibilisation, avec une première campagne *"Créer des liens, c'est aussi lutter contre l'exclusion"*.

2ème campagne de sensibilisation *"J'existe"*.

2020

Nouvelle sélection de *Métro-Liens* par un jury spécialisé de Safe.Brussels, pour le deuxième Plan Global de Sécurité et de Prévention de la Région de Bruxelles-Capitale de 2021 à 2024. Cette année-là, nous réalisons une vidéo d'animation pour présenter notre formation.

2021

2022

- Début de la collaboration avec la maison de quartier de Chambéry à Etterbeek pour une durée de 2 ans, afin d'aider les travailleurs communautaires à mettre en place un quartier solidaire.
- Boost de la mise en place du programme de formation grâce au financement du Fonds "De Warmste Week"

2023

Création et mise en place du dispositif SubLINK, en partenariat avec le Projet Lama, le Samusocial et Transit, en réponse à une présence accrue des habitants de la rue, souffrant ou non de problèmes d'addictions, dans les stations de métro de la RBC.

2.2. Finalités et objectifs

Finalités

Le projet *Métro-Liens* vise à créer une société inclusive, juste et solidaire dans le microcosme que constitue l'espace semi-public. Une société dans laquelle chacun trouve sa place, de la manière qu'il souhaite et en tenant compte des souhaits et des attentes des autres. Pour cela, nous travaillons avec les capacités de toutes les personnes présentes et leur environnement élargi, jusqu'à ce que nous entrions dans une dynamique solidaire et positive dans laquelle tout le monde se sent bien.

Pour ce faire, *Métro-Liens* utilise un large éventail d'interventions adaptées aux occupants des espaces semi-publics. Elles vont de l'identification des besoins d'une personne à son logement, en passant par le travail essentiel de (re)motivation, d'accompagnement physique et d'orientation vers différentes institutions, organisations ou ailleurs.

Objectifs

L'équipe de *Métro-Liens* effectue des missions visant à atteindre les objectifs suivants :

Objectifs généraux

- **Aider les habitants des rues à utiliser au mieux les services existants à l'extérieur des stations de métro** en vue d'une amélioration générale de leurs conditions de vie, de leur santé, de leur état psychologique, de leur situation sociale et administrative et de leurs relations sociales. Ce faisant, nous assurons l'orientation de ces personnes vers les services les plus adaptés à leurs questions et à leurs besoins, en toute indépendance institutionnelle et dans le respect du secret professionnel.
- **Organiser une meilleure réorientation** des habitants de la rue séjournant dans les stations des entreprises de transport public.
- Leur apporter **une écoute et un soutien inconditionnels** dans le contexte des entreprises de transport public, dans le respect de leur mode de vie et de leurs valeurs. Diffuser des informations et un soutien psychosocial adapté dans la perspective d'une meilleure intégration sociale.
- **Instaurer une dynamique de changement** en respectant leurs demandes et leurs besoins, leur appréhension du temps, leur rythme et leurs ambitions.
- **Co-crée des relations sociales durables** entre les habitants de la rue, le personnel de la STIB et les citoyens de première ligne (voyageurs, commerçants, agents de sécurité, personnel de nettoyage, etc.).
- **Fournir une information de qualité** sur la vie et la situation de la rue, dans le respect du secret professionnel et dans le strict intérêt des habitants de la rue, pour permettre aux voyageurs et autres passants de mieux comprendre la situation des habitants de la rue et, par ce biais, permettre aux acteurs concernés de la (des) société(s) de transport public et des institutions du secteur et des pouvoirs publics d'améliorer et d'adapter leurs services.
- **Lutter contre l'exclusion sociale.**
- **Améliorer le bien-être des habitants de la rue.**

Objectifs spécifiques

- Établir un contact avec les habitants du métro et développer une relation de confiance.
- Favoriser la restauration du lien social.
- Développer l'émancipation et la réinsertion sociale des personnes à la rue.
- À partir d'une relation inconditionnelle, accompagner les personnes à la rue dans leur parcours de vie, dans le respect de leur mode de vie et de leurs valeurs.
- Analyser la situation et planifier un parcours d'insertion.
- (Re)motiver et créer une dynamique de changement dans le respect de leurs questions et de leurs besoins, de leur appréhension du temps, de leur rythme et de leurs ambitions.
- Informer les habitants de la rue sur leurs droits, leurs obligations et sur les services existants.
- Permettre aux habitants de la rue d'utiliser au mieux les services existants en dehors des stations de métro. Ceci afin d'améliorer leurs conditions de vie, leur santé, leur état psychologique, leur situation sociale et administrative et leurs relations sociales.
- Orienter les personnes vers les services les plus adaptés à leurs demandes et à leurs besoins, en toute indépendance institutionnelle.
- Accompagner physiquement les personnes vers les services et les soutenir dans ces derniers.
- Assurer la médiation et la représentation auprès des organisations, des institutions, de la STIB et des tiers.
- Jouer un rôle de soutien dans les services reçus par les personnes concernées.
- Apporter un soutien psychosocial adapté à chaque situation différente dans la perspective d'une meilleure intégration sociale.
- Organiser la concertation et la coordination des soins avec la personne concernée et les autres acteurs (sociaux) de son contexte.
- Prévenir le retour à la rue et à la clandestinité.
- Fournir des informations de qualité sur la situation de la rue, par le biais de divers canaux tels que des campagnes de sensibilisation, des formations, des groupes de discussion, etc.

2.3. Les différentes lignes de travail

Le projet met en œuvre diverses activités pour réaliser les différents aspects de la vision globale de DIOGENES asbl : *"Que chaque habitant de la rue puisse occuper la place qui lui convient dans une société inclusive, juste et solidaire"*. Pour répondre au mieux à notre vision et aux objectifs énoncés ci-dessus, le projet Métro-Liens agit selon 5 axes de travail complémentaires :

1. **Travail de rue avec les habitants de la rue dans les espaces semi-publics**, tant au centre qu'en périphérie de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC). Il s'agit d'un travail relationnel précieux, durable et constructif où nous allons écouter, soutenir, informer, (re)motiver, guider vers les services, orienter... Comme un fil rouge, nous accompagnons la personne sans-abri dans la (re)construction de son histoire de vie.
2. **L'information, l'accompagnement et la médiation** auprès du personnel, des voyageurs et des commerçants dans cet espace semi-public. L'entourage d'une personne sans

domicile joue un rôle important et peut contribuer positivement à la fois à la vie individuelle de cette personne et au bien vivre ensemble dans l'espace semi-public.

3. **Consultation et formation** : Nous partageons notre expertise, tant lors des réunions mensuelles avec la STIB, qu'au sein de divers autres groupes de travail et lors des sessions de formation que nous organisons à différents niveaux. Dans le secteur du sans-abrisme et bien au-delà, nous sommes reconnus et jouons un rôle important en tant que spécialistes du domaine.
4. **Recherche et analyse** : Nous examinons et analysons l'appropriation des espaces de la STIB par les habitants du métro, les raisons pour lesquelles ils s'investissent dans l'espace semi-public et leurs interactions avec le contexte plus large.
5. **Campagne de sensibilisation** : nous nous adressons à la société bruxelloise et bien au-delà par le biais d'affiches, des réseaux sociaux, de notre site web et de divers autres canaux. L'objectif est d'informer le grand public sur le sans-abrisme et de l'inciter à traiter les personnes à la rue de manière positive et constructive. Cette ligne de travail dépend des budgets alloués.

2.4. Finalités, objectifs spécifiques et lignes de travail de SubLINK

Le projet SubLINK étant, au sein de Diogenes, développé dans le cadre du projet *Métro-Liens*, il nous a semblé opportun de préciser les finalités, objectifs et lignes de travail spécifiques au dispositif SubLINK. Comme précisé ci-avant, le projet sera développé plus amplement dans son propre rapport d'activités.

Finalités

Le dispositif SubLINK vise à articuler le niveau conjoncturel, à savoir des mesures impactantes pour améliorer une situation à court terme dans les stations de métro, pour répondre aux attentes de soutien exprimées par la STIB, avec le niveau structurel, à savoir l'inclusion sociale durable des habitants de la rue pour répondre à leurs besoins. Le dispositif renforce les dispositifs d'accompagnement mobiles existants et leur adjoint des mesures additionnelles permettant, in fine, de rendre effectives un plus grand nombre de sorties de rue et la fermeture des stations.

Il est rappelé que le dispositif SubLINK s'inscrit plus globalement dans le projet *Métro-Liens* et partage donc également ses finalités telles qu'énoncées ci-avant.

L'éventail d'interventions adaptées aux occupants des espaces semi-publics et déployées dans le cadre de *Métro-Liens* est complété par l'aspect inter-institutionnel du dispositif. Les interventions peuvent donc se faire en utilisant les connaissances des autres associations du dispositif, notamment pour aborder les questions d'assuétudes de ces habitants du métro et les orienter vers les structures adéquates pour répondre à leurs besoins. La connaissance développée dans le cadre de *Métro-Liens* est donc couplée à celle développée par les partenaires dans le cadre du projet "Transit Rue" de l'asbl Transit et des projets mobiles "Cover" et "Artha" de l'asbl Projet Lama.

Objectifs spécifiques

Outre les objectifs spécifiques précisés ci-dessus pour *Métro-Liens*, qui s'appliquent également au dispositif SubLINK, l'on peut ajouter les objectifs spécifiques suivants:

- Adopter une posture de non jugement basée sur le principe de Réduction des Risques, ce qui inclut : distributions de matériel stérile (=don), ramassages de matériel usagé, entretiens autour des modes de consommation, des produits et tout ce que cela implique pour la personne rencontrée;
- Informer quant aux questions de veille sanitaire (dans une logique de réduction de risques);

Lignes de travail

1. **Un travail d'accompagnement psycho-médico-social global personnalisé et d'orientation favorisant l'ouverture des droits au sens large du terme, via des équipes mobiles.**

SubLINK propose un **accompagnement psycho-medico-social** global sur mesure afin de favoriser l'inclusion sociale des habitants de la rue présents sur le réseau STIB, l'accès aux droits et la reconstruction de liens sociaux. Le projet assure des relais vers les services d'aide du secteur, et oriente vers des structures adaptées en matière de soins de santé, santé mentale, assuétudes, suivi social, juridique, administratif, etc.

Comme un fil rouge, l'accompagnement individuel est poursuivi autant que nécessaire, c'est-à-dire jusqu'à ce que les conditions de vie des personnes suivies s'améliorent, notamment via une sortie de la rue, et qu'un réseau suffisant assure une stabilité à long terme.

À cette fin, nous établissons un partenariat solide avec le projet *Métro-Liens* porté par l'asbl DIOGENES, le projet de travail de rue de l'asbl Transit et les projets Cover et Artha portés par le Projet Lama, ainsi qu'avec l'ensemble des projets portés par ces associations (centre de crise de Transit, antennes du Projet Lama, équipes de travail de rue et de *Housing First* de Diogenes, ...).

2. Un système de gouvernance : mise en place d'une "**plateforme de services**" (PFS) en charge de la coordination des opérations et de la liaison

La Plateforme de Services réunit les partenaires du dispositif dans une fonction de coordination opérationnelle de leurs actions de terrain et de production de solutions individuelles ou collectives innovantes en réponse aux besoins des habitants de la rue.

Cette plateforme de services mobilise le terrain et le réseau autour des scènes d'intervention et est un lieu de construction de solutions, une communauté de pratiques ayant pour vocation d'améliorer la coordination de la prise en charge psycho-médico-sociale des personnes sans logement (définies selon les critères ETHOS de la FEANTSA) qui présentent des besoins complexes (assuétudes,

problèmes psychiatriques, exclusion sociale, précarité de séjour, etc.) en se situant dans une logique de coordination de réponse et de parcours vers l'insertion, le soin et le recours aux droits.

Ce modèle souple et agile conjugue responsabilité populationnelle et territoriale.

Parallèlement, un travail est également effectué autour d'une cartographie des différents acteurs sociétaux existant autour des stations sélectionnées afin de faciliter le travail de l'équipe dans leurs accompagnements (numéros utiles, informations quant aux seuils, quant aux volontés de certaines maisons médicales de suivre des patients concernant leurs traitements de substitution, des pharmacies de délivrer de tels traitements, aux personnes de contact au sein de CPAS, ...).

3. L'accueil et hébergement : réflexion sur le développement d'un **centre d'hébergement avec réduction des risques alcool**.
4. La construction d'un **type d'intervention innovant**, avec un impact à court terme et une portée structurelle via :
 - 4.1. **un « networking au niveau de certaines stations » et prévention des nuisances** : à l'échelle de quelques stations rigoureusement sélectionnées en concertation avec la STIB, des réunions régulières sont organisées par SubLINK avec les parties prenantes. L'objectif de cette approche est de contribuer au développement de solutions innovantes et impactantes, de rehausser le degré d'acceptation et de tolérance, de créer une compréhension commune des missions et des résultats attendus et, in fine, d'améliorer le vivre ensemble. De nombreuses rencontres informelles ont également lieu, au gré du travail effectué dans les stations par lesdites parties prenantes.
 - 4.2. **des « référents sans-abri comme Single Point Of Contact (SPOC) »** : à l'échelle de quelques stations rigoureusement sélectionnées en concertation avec la STIB, un travailleur social de référence est désigné afin de jouer un rôle d'interface entre les parties prenantes et le réseau d'aide et de soins.
 - 4.3. **la « création de dynamiques participatives et nettoyage ponctuel avec les personnes sans-abri »** : Indirectement, cela conduira à une meilleure coopération entre les personnes partageant les espaces semi-publics concernés. Lesquels bénéficieront, in fine, d'une diminution des nuisances actuellement enregistrées et d'une amélioration de la propreté de ces lieux.
 - 4.4. **le renforcement de la fonction de médiation interculturelle** : dans un objectif d'inclusion sociale, la médiation interculturelle vise à répondre spécifiquement aux besoins des personnes sans abri qui font face à des barrières socio-économiques, linguistiques et/ou culturelles. Elle consiste en la création de ponts entre ce public et le reste de la société, en accompagnant les personnes et en s'immergeant dans leur lieu de vie. Les médiateurs interculturels informent et co-construisent un chemin d'accompagnement. Ils aident à activer des droits et avancent vers l'autonomie des personnes qu'ils accompagnent.

5. **Une mobilisation et une responsabilisation** des territoires : communes, accueil de jour, hébergement d'urgence, logement, CPAS, hôpitaux, pour construire des solutions d'accueil et d'accompagnement accessible aux habitants de la rue (d'ici et d'ailleurs, avec ou sans papiers).
6. **Mise en place d'un "dispositif nuitées d'hôtel"** en tant que dispositif de diversification des types d'hébergement temporaire de courte durée pour les habitants du métro qui donne du sens à l'accompagnement social.

Ces mises à l'hôtel s'inscrivent dans le cadre d'un accompagnement plus long par les accompagnateurs SubLINK et s'effectue avec des objectifs variés : mise à l'abri, répit, ré-affiliation et ouverture de droits, prévention et sortie d'une institution, alternative à l'hébergement institutionnel classique (par exemple pour les personnes exclues des dispositifs d'hébergement d'urgence classique, pour des personnes qui ont besoin de pouvoir gérer leur consommation d'une manière incompatible avec les ROI des hébergements d'urgence,...).

2.5. Projet de quartier solidaire (Zorgzame Buurten) avec la maison de quartier Chambéry

Nous participons à la construction d'un "quartier solidaire" à la Chasse, dans la commune d'Etterbeek. L'objectif des quartiers solidaires s'articule en cinq axes de travail : cohésion et mixité sociale optimales, bien-être général et santé, identification des problèmes de logement, promotion du réseau de soins formel et aide aux familles.

Concrètement, DIOGENES contribue au Quartier Solidaire par :

- l'organisation de travail en binôme avec les travailleurs de quartier ;
- la mise en place de l'accompagnement individuel des habitants de la rue signalés par les travailleurs de quartier solidaire ;
- l'aide à la création d'un réseau de "Commerçants du Cœur" pour créer une plateforme via laquelle les gens peuvent recevoir des soins au sens large, formels et informels ;
- l'inclusion des habitants de la rue dans la maison de quartier via un groupe de travail "Habitants de la Rue @Chambéry" ;
- la facilitation des formations et intervisions pour le personnel de la maison de quartier. Sur demande, organisation d'activités de sensibilisation dans la maison de quartier ;
- la production d'un plan d'Etterbeek reprenant les endroits où trouver de l'aide formelle et informelle ;
- l'accompagnement dans la réflexion autour de la théorie du changement que le quartier solidaire cherche à atteindre, et ce, à l'aide de notre système d'enregistrement in-house, du point de vue des habitants de la rue ;
- la participation au comité de pilotage Quartiers Solidaires.

3. Évaluation des activités

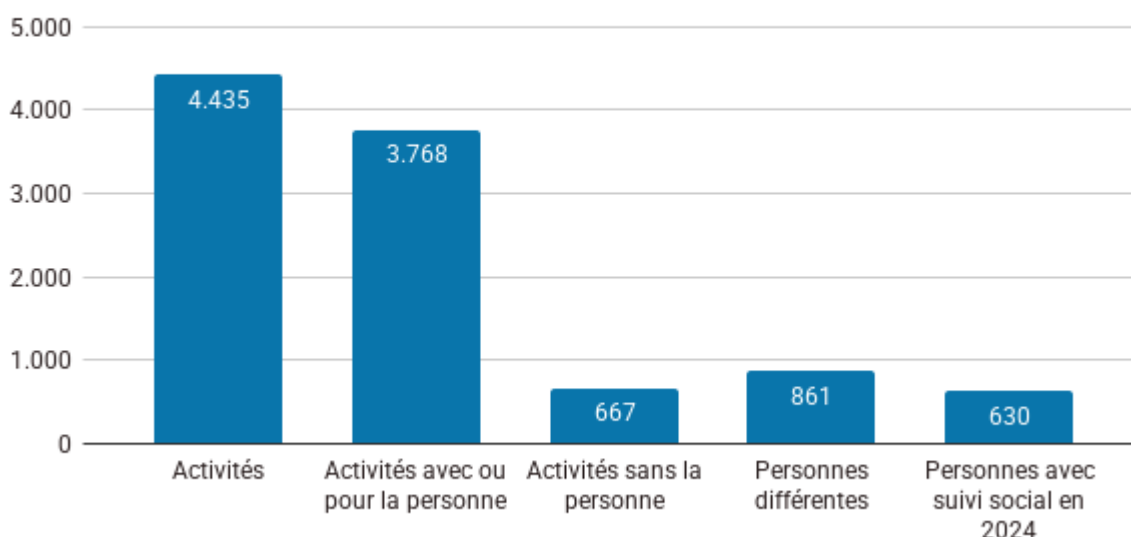
3.1. Évaluation quantitative du projet

3.1.1. Travail de rue dans les espaces semi-publics

Activités et interventions

En 2024, nous comptons un total de **4.435 activités**¹ pour l'équipe *Métro-Liens*. Au cours des contacts avec ou pour les habitants de la rue, nous avons effectué **4.392 interventions** auprès de 861 personnes différentes. Pour 630 personnes, nous avons offert un conseil social approfondi.

Activités Métro-Liens

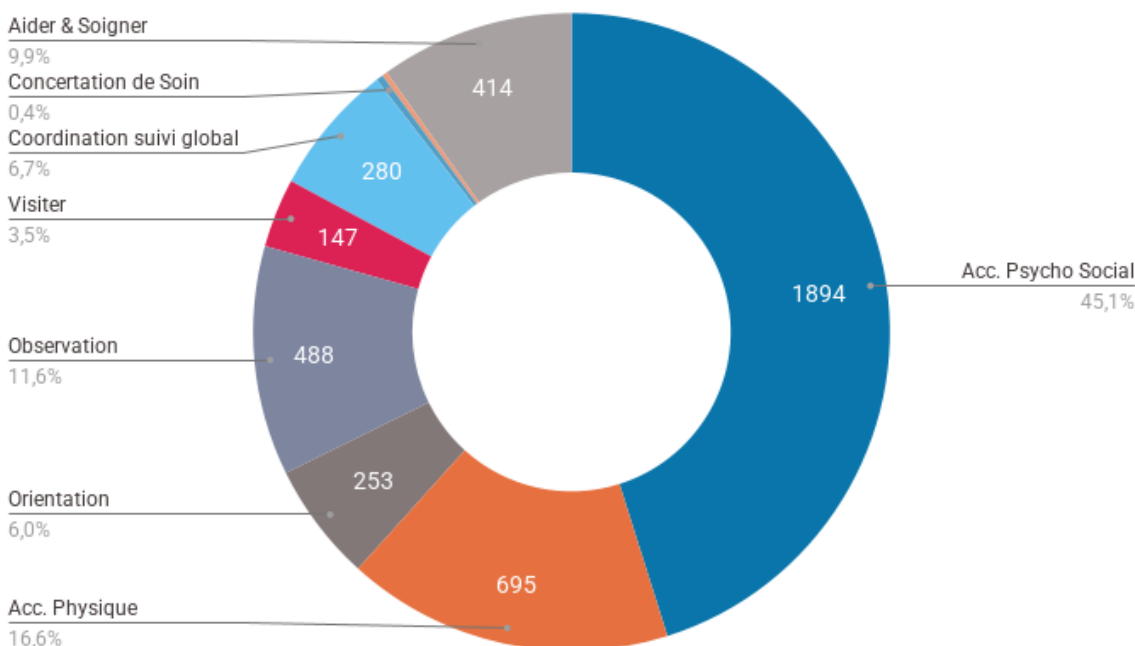


Comme en témoigne le graphe ci-dessous, **45,1%** de toutes nos interventions sont des **accompagnements psychosociaux**. L'accompagnement psychosocial comprend la recherche de contacts, la création d'un lien de confiance, le renforcement de l'estime de soi, l'analyse de la situation, la motivation au changement, la réflexion à un projet futur et bien d'autres choses encore. Les travailleurs de rue s'intègrent davantage dans le tissu social bruxellois, à la fois avec les habitants du métro et avec leur environnement. La formation d'une base solide dans la relation, grâce à la méthodologie du travail de rue, est nécessaire pour poursuivre l'orientation et l'accompagnement en vue d'une inclusion durable dans la

¹ Petite précision terminologique pour mieux comprendre les chiffres fournis: les "*interventions*" regroupent tout ce qui est fait avec ou pour la personne par le travailleur de rue, par exemple un accompagnement psycho-social, un soin, de l'aide qui est fournie, Les "*activités*", quant à elles, regroupent le nombre de (tentatives de) rencontres entre un travailleur de rue et un habitant de la rue. Par exemple, si je rencontre Monsieur X au sein du métro Porte de Namur, que je discute avec lui pendant 30 minutes et que je lui prodigue un soin (désinfecter une plaie par exemple), il s'agira d'une activité avec Monsieur X comprenant deux interventions du travailleur de rue (une intervention de type "accompagnement psycho-social" et une intervention de type "aider et soigner"). Un autre exemple: si j'ai convenu d'un rendez-vous avec Madame B au sein du métro Louise mais que celle-ci n'est pas présente, il s'agira d'une activité (j'étais censée rencontrer Madame B, donc je me suis déplacée au point de rendez-vous), mais il n'y aura pas d'intervention enregistrée avec Madame B.

société.

Interventions Métro-Liens



En 2024, nous constatons une grande augmentation du pourcentage d'accompagnements physiques (+ 93,6%) en comparaison avec l'année 2023 et une petite baisse du nombre d'orientations. Cette augmentation s'explique, à notre sens, d'une part, car plusieurs membres de l'équipe étaient engagés seulement une partie de l'année 2023 et, d'autre part, car l'équipe prend de l'expérience et a donc pu tisser des liens de confiance plus solides avec les habitants de la rue, base nécessaire à une augmentation de l'estime de soi et à l'envie d'entreprendre activement des démarches (potentiellement avec le soutien des travailleurs). Il n'est donc pas étonnant à cet égard que les orientations diminuent pour laisser plus de place à des accompagnements physiques.

Ces moments d'accompagnements physiques sont par ailleurs des moments précieux pour l'équipe car les temps dits "d'attente" (trajet vers le rendez-vous, attente du rendez-vous, trajet retour, ...) sont des moments encore plus informels que les rencontres en rue, et permettent souvent d'engager d'autres types de conversation, ce qui permet d'encore mieux connaître l'habitant de la rue et de tisser une meilleure relation avec lui.

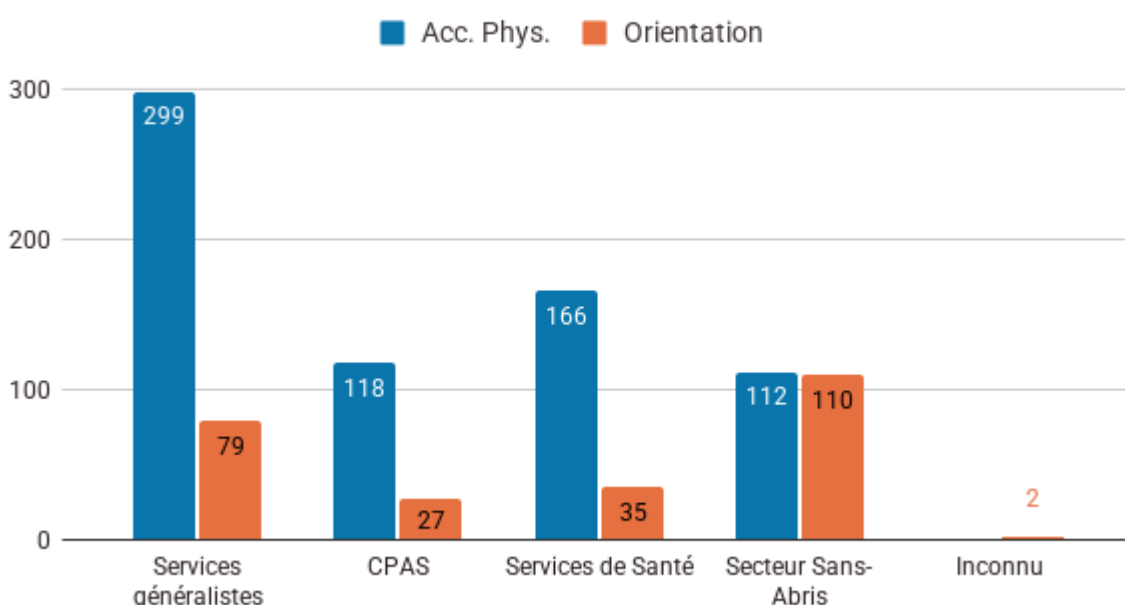
Au total, les **relais** (orientations et accompagnements physiques) constituent, à côté des accompagnements psycho-sociaux, un pourcentage important des interventions qui sont réalisées par les travailleurs de rue (948 interventions dites "relais", correspondant à **22,6%** du total des interventions réalisées).

A cet égard, si on se penche plus spécifiquement sur le type de relais effectués, nous constatons sur le graphique ci-dessous que les **relais vers les services généralistes** (y compris les CPAS, les services de santé et les services de la société civile) sont très importants et correspondent à **69,8%** de toutes les orientations ou accompagnements

physiques. On le sait, ces interventions sont extrêmement importantes pour (re)créer des liens sociaux, travailler à l'ouverture des droits lorsque celles-ci sont possibles et aider ainsi les personnes sur la voie de la réintégration dans notre société.

Plusieurs constats peuvent être tirés de ces chiffres. Cela signifie que nous sommes plus avancés dans le processus de changement puisque nous pouvons déjà orienter ou accompagner vers les services généralistes. Si l'on se penche plus précisément sur les statistiques spécifiques à l'accompagnement physique, cela semble signifier également que les secteurs généralistes (quels qu'ils soient) sont moins facilement accessibles (ou à tout le moins perçus comme tel) ou moins connus et qu'il est donc nécessaire d'y accompagner les habitants.

Relais réseaux

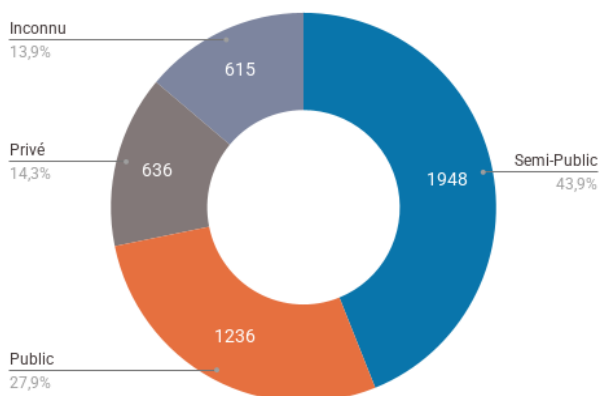


Enfin, le graphe ci-dessus reprenant les différentes interventions réalisées par les travailleurs de *Métro-Liens* mentionne également un grand nombre d'interventions de type **"Observations" (488 interventions)**. Il s'agit d'une part importante du travail, tant avec le contexte qu'avec les personnes. En effet, il s'agit d'interventions durant lesquelles les travailleurs n'interviennent pas directement auprès d'une personne, mais sont présents à un endroit (soit pour trouver quelqu'un, soit parce qu'ils pensaient qu'il y aurait des gens présents, soit pour analyser la situation dans la station et garder à l'oeil son évolution, soit parce que la situation ne permet pas d'intervenir (par exemple: lorsque les habitants de la rue sont déjà en interaction avec d'autres professionnels du terrain)). C'est également une partie importante de notre travail, dans la mesure où une partie de l'action de *Métro-Liens* consiste à travailler avec le contexte et à travailler à des solutions de co-existence entre l'ensemble des personnes présentes dans un même lieu. Or, ce travail ne peut se faire qu'en ayant une vraie connaissance actualisée de la situation dans les différents espaces semi-publics bruxellois.

Localisation des interventions

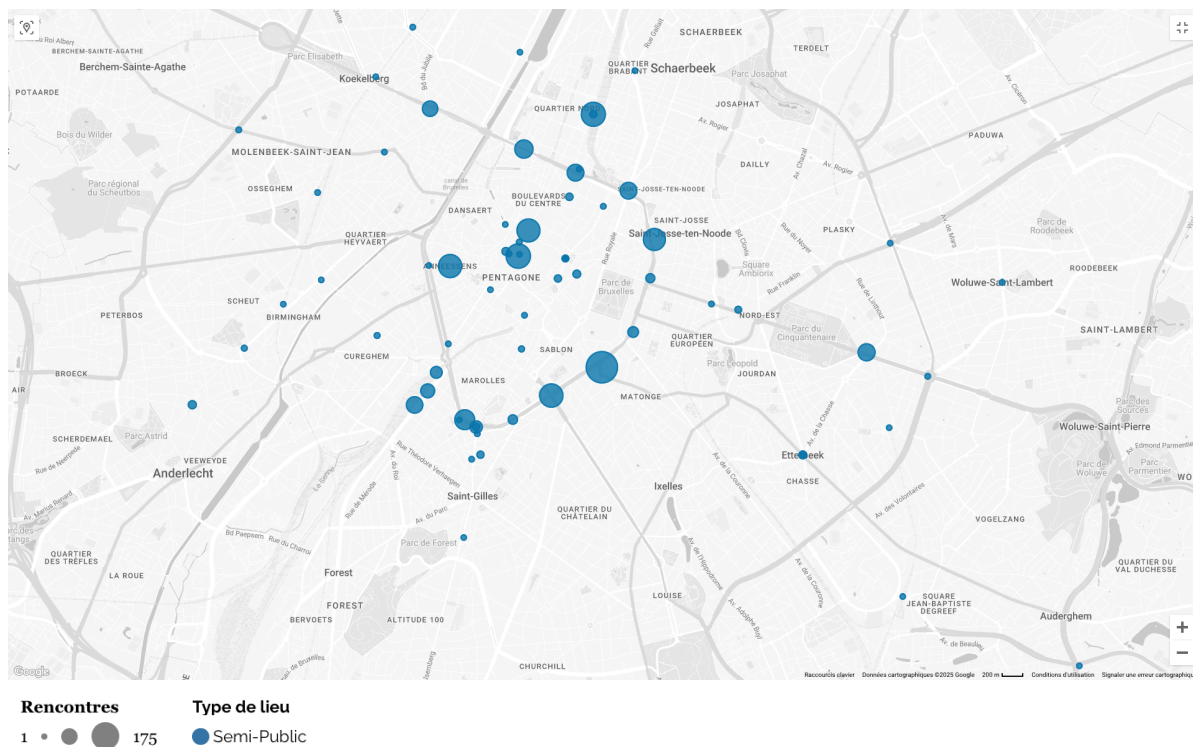
Nous observons que **43,9%** de nos interventions ont lieu dans **l'espace semi-public**. L'équipe de *Métro-Liens* accorde presque 2 fois plus d'attention à l'espace semi-public que les autres travailleurs de rue de DIOGENES (le reste de l'équipe de DIOGENES accomplit 24,8% de ses interventions dans l'espace semi-public). Elle est principalement active dans les stations de la STIB (82% des interventions dans les espaces semi-publics ont lieu sur le réseau STIB).

Type de lieux



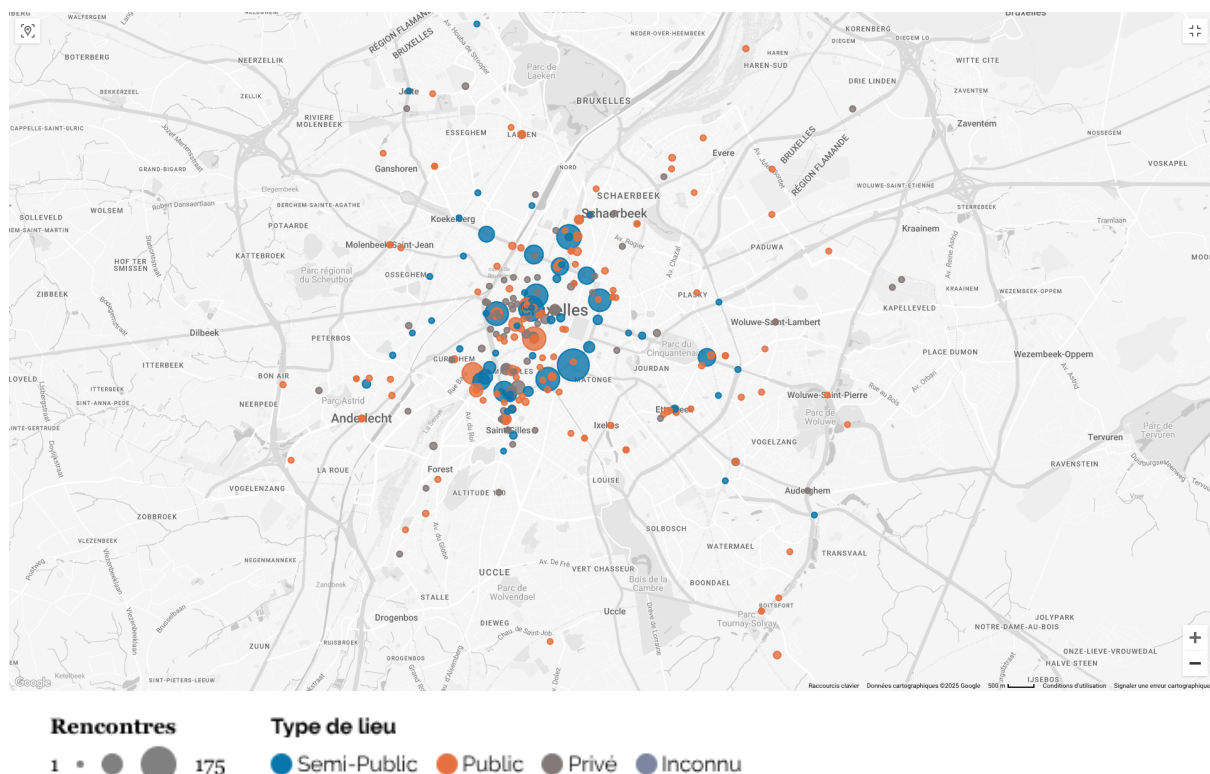
Plus particulièrement, la carte ci-dessous indique, sur le réseau STIB, les endroits où l'équipe *Métro-Liens* rencontre le plus grand nombre de personnes. On constate que ces rencontres ont lieu majoritairement sur les lignes 2 et 6 (et plus particulièrement dans les stations prioritaires SubLINK), mais également dans quelques stations des lignes 1 et 5 dont Mérode (également station prioritaire SubLINK), mais aussi dans des stations situées sur Anderlecht et vers lesquelles certains des habitants de la

rue connus de l'équipe se sont déplacés, notamment suite aux opérations de sécurité ou de police dans et autour d'autres stations.



La carte ci-dessous nous permet d'analyser plus globalement l'ensemble du travail réalisé par l'équipe *Métro-Liens* sur la région de Bruxelles-Capitale. On peut en tirer plusieurs constats :

- les travailleurs travaillent au sein des espaces semi-publics mais également dans les espaces publics qui entourent lesdits espaces semi-publics (STIB, SNCB, parking, etc.). En effet, de nombreuses activités ont lieu autour de la Gare du Midi (Avenue Fonsny, Rue Couverte, Place Horta, ...), à côté de la Porte de Hal (parcs, rues, etc.), dans les environs de la Gare du Nord ainsi que dans le Pentagone;
- on constate également que les travailleurs sont loin de se cantonner au réseau de métro mais qu'on les retrouve à beaucoup d'autres endroits sur le réseau STIB;
- on constate également que les travailleurs suivent les habitants de la rue rencontrés sur leurs différents lieux de vie et ne se cantonnent pas aux espaces semi-publics au sein desquels ils les rencontrent;
- enfin, on relève un nombre important de rencontres dans et autour des gares de Bruxelles (surtout Gare du Nord et Gare du Midi);



3.1.2. Information, soutien et médiation

Outre un travail soutenu et intensif avec les habitants de la rue dans les espaces semi-publics, les travailleurs de rue de *DIODENES* sont attentifs aux personnes dans leur environnement.

Cela se fait en allant à la rencontre des employés de la STIB travaillant dans les stations, des agents de nettoyage, de la nouvelle équipe de la STIB "Includo", des commerçants et des voyageurs et en écoutant et comprenant leurs besoins, leurs désirs et,

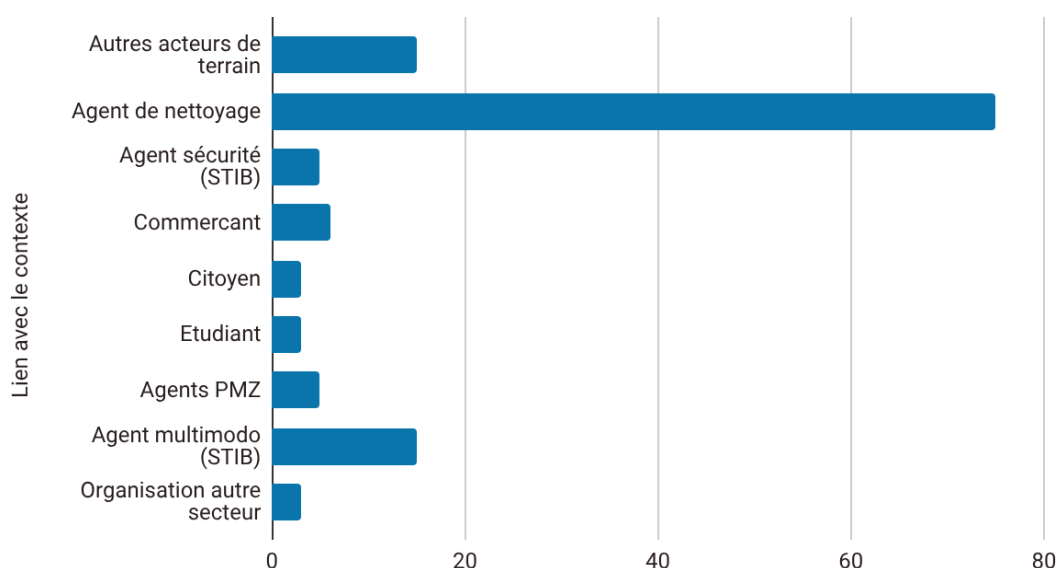
le cas échéant, leurs frustrations. Cette étape de compréhension de la vie en station permet de prendre le pouls et, si besoin, d'adapter nos interactions avec les autres personnes rencontrées.

C'est en positionnant les situations complexes dans un accompagnement plus complet que des perspectives s'ouvrent. En réfléchissant ensemble aux moyens d'agir, nous contribuons de façon positive et constructive à une société inclusive dans les espaces semi-publics. Toutefois, nous respectons toujours le secret professionnel et nous agissons dans le strict intérêt des habitants de la rue.

Ces activités d'information, de soutien et de médiation se déroulent de deux manières différentes : d'une part, les travailleurs de rue dialoguent de manière informelle avec les employés de la STIB, le personnel de nettoyage, les commerçants et les voyageurs. Ces conversations peuvent porter sur une situation concrète particulière ou sur le contexte plus large d'une (ou plusieurs) station(s) de métro. D'autre part, en collaboration avec les référents sociaux de la STIB, nous organisons des groupes de discussion avec des employés ou des commerçants en demande. Lors de ces entrevues, nous envisageons les possibilités pour gérer des événements plus complexes et nous coordonnons la prise en charge de l'habitant de la rue et de son contexte.

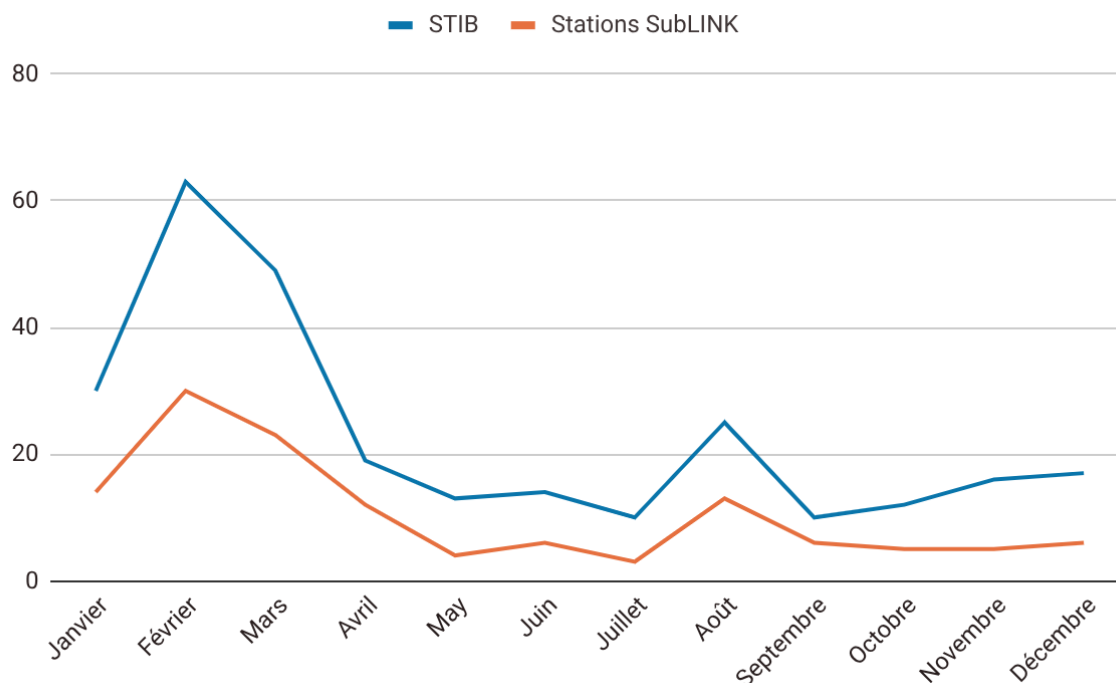
En 2024, nous comptons 130 activités dans l'environnement de l'habitant du métro (soit 98 activités de plus que l'année dernière, ce qui s'explique majoritairement par l'engagement durant l'année entière de toute l'équipe SubLINK). Nous constatons que le personnel de nettoyage est un interlocuteur important. Cela s'explique d'une part par le fait qu'il est souvent présent dans l'environnement de l'habitant de la rue et en contact régulier avec lui et, d'autre part, par le fait qu'il est au courant des dernières actualités liées à la vie dans les stations. A cet égard, il s'agit donc d'un interlocuteur très important pour être à jour et pouvoir adapter le travail sur le terrain en fonction des besoins dans les stations.

Lien avec le contexte



La poursuite de la mise en place du dispositif SubLINK a été l'occasion de finaliser les rencontres "focus group" avec les travailleurs de terrain de la STIB (responsables de zone, agents multimodaux, agents de sécurité). Au total, 7 rencontres ont eu lieu entre fin 2023 et début 2024 entre les travailleurs de terrain de la STIB et les travailleurs de SubLINK. Ces rencontres ont permis aux équipes de se rencontrer et de partager leurs réalités respectives en station. Suite à ces rencontres formelles, de nombreuses rencontres informelles ont eu lieu entre les travailleurs de *Métro-Liens* et les travailleurs de la STIB (agents multimodaux ou proximity manager de zone).

Par ailleurs, *Métro-Liens* reçoit toutes les semaines les rapports des référents sociaux de la STIB contenant les signalements de leurs agents et les plaintes de voyageurs ou de commerçants. En 2024, nous avons reçu 278 signalements (- 17% par rapport à 2023). Les principales stations concernées sont : Gare du Midi (20), Madou (19), Mérode (19) et Porte de Namur (19).



Enfin, la fin de l'année 2024 a aussi vu naître l'équipe "Includo" de la STIB, une équipe chargée d'aller à la rencontre des habitants de la rue dans 24 stations de métro bruxelloise afin de créer du lien avec ces personnes et de les orienter (s'ils le souhaitent) vers les associations les plus adéquates (et notamment Diogenes). Au vu de la complémentarité des missions de l'équipe Includo avec celles de *Métro-Liens*, plusieurs rencontres ont eu lieu en 2024: certaines rencontres ont été organisées afin que les travailleurs de *Métro-Liens* rencontrent l'équipe Includo, d'autres rencontres ont été organisées afin que le projet SubLINK puisse leur être présenté et enfin, parallèlement, une réflexion a été menée entre les chargés de liaison du projet SubLINK, la responsable de l'équipe Includo et la responsable du département "Prévention et cohésion" de la STIB afin de collaborer au mieux sur le terrain, mais toujours dans le respect des missions respectives de chacun et du secret professionnel.

3.1.3. Consultations et formations

Des consultations mensuelles ont eu lieu entre les référents sociaux de la STIB, différentes associations et les services de prévention de certaines communes bruxelloises. Pour *Métro-Liens*, ces réunions sont très importantes. La STIB y signale les situations difficiles en matière de transports publics et de coordination des soins. Cela complète les signalements qui sont envoyés par mail 1 fois par semaine et permet d'établir des plans d'action. Nous y demandons à la STIB d'être informés des différentes situations des habitants de métro, notamment les plus difficiles, en respectant l'anonymat, parce que nous ne pouvons pas nous rendre régulièrement dans chacune des stations. Ceci nous permet de pouvoir contacter la personne en question en cas de besoin. Ces consultations peuvent aussi être le lieu de partages informels avec d'autres acteurs de terrain ou d'organiser la mise en place concertée de nos activités en rue.

Par ailleurs, notre formation destinée aux professionnels qui sont en contact avec notre groupe cible, mais qui ne sont pas formés à cet effet, a pris son envol. Plusieurs clients ont commandé des sessions en 2024, notamment l'ERAP, Dune, la STIB, DoucheFlux, le Babbelkot, UNIA, ... Avec 23 sessions de formation/sensibilisation, nous avons dépassé notre objectif d'au moins une session de formation par mois.

En 2025, nous continuerons à développer notre offre selon les besoins de la société et de ses institutions/organisations, notamment la STIB et l'Ilôt.

Pour créer une offre intéressante pour tous, notre formation est modulable. Elle peut ainsi être adaptée aux besoins spécifiques des personnes que l'on forme.

3.1.4. Enquête et analyse

En 2024, nous avons poursuivi notre implication dans une étude sur la mendicité. Cette recherche est menée par la Haute École Odisee à Bruxelles en collaboration avec la KULeuven, le Foyer, Keki et DIOGENES. *Métro-Liens* participe au comité de pilotage qui guide cette recherche, afin d'apporter son expérience de la pratique et du terrain. Par ailleurs, l'équipe a soutenu la recherche en rédigeant un article pour la revue scientifique "Brussels Studies". La recherche a débuté au printemps 2022 et prévoit de se clôturer en 2025 avec la publication d'un livre sur le sujet de la mendicité en Belgique et au Pays-Bas ainsi que le développement d'une formation en ligne pour informer et sensibiliser sur le sujet.

3.1.5. Campagne de sensibilisation

Dû au manque de financement dans le cadre du PGSP de safe.brussels, les campagnes de sensibilisation sont mises en pause afin que l'équipe de *Métro-Liens* puisse se concentrer sur le travail de terrain.

3.2. Histoires du métro

Les noms des personnes et des lieux ont été modifiés pour des raisons d'anonymat.

3.1.1. Géraldine : soutien inconditionnel, en rue ou en logement

Nous rencontrons Géraldine à la gare centrale en compagnie de personnes que nous connaissons déjà. Elle est très méfiante, observatrice. Elle a des problèmes d'abus d'alcool. Elle est également en couple avec une personne dépendante à l'alcool et à d'autres substances. Son partenaire est plus ouvert et nous demande du soutien pour ses problèmes administratifs lors des rencontres suivantes. Nous commençons à développer une relation plus étroite, mais lorsque nous nous rencontrons, Géraldine est très souvent sous l'influence de l'alcool et il est parfois difficile de comprendre ce qu'elle veut dire... Peu à peu, cependant, nous gagnons sa confiance. Peu de temps après, le couple se sépare: il y avait beaucoup de bagarre entre eux et de l'agressivité, ce qui ne manque pas dans la rue. Il s'avère que Géraldine est enceinte. Malheureusement, elle n'arrête pas de boire. Nous décidons donc de prendre particulièrement soin d'elle, nous allons chez le médecin avec elle, et après discussion, elle demande à être inscrite en cure de désintoxication. Malheureusement, la cure est interrompue, Géraldine quitte le service... Dans l'intervalle, Diogenes, grâce à l'un de ses partenariats tissé dans le cadre du projet *Soutien au logement*, peut lui proposer un hébergement temporaire. Après discussion en équipe et tirage au sort, la place lui est attribuée. Elle s'installe donc dans ce logement, et, après de nombreux mois passés dans la rue, elle a enfin un toit. Notre accompagnement ne s'est pas arrêté à cette mise en logement. En effet, nous l'accompagnons et la soutenons en permanence, notamment en la soutenant dans toutes ses démarches administratives et étant en contact permanent avec elle. Elle a considérablement réduit sa consommation d'alcool. Elle a beaucoup changé, sa motivation a augmenté. Elle s'est coupée de l'entourage qu'elle avait l'habitude de fréquenter à la gare. Malheureusement, elle a perdu son enfant et sa grossesse a été interrompue... Cependant, le reste des choses dans sa vie va dans la bonne direction. Grâce au soutien que nous pouvons lui apporter et à l'appartement qu'elle occupe, elle commence à retrouver un équilibre et sa situation se stabilise. Actuellement, elle est à la recherche d'un emploi.

Magdalena S., Médiatrice interculturelle

3.1.2. Aryan: de l'importance de la présence

Je suis avec Aryan chez le psychiatre. C'est la deuxième fois que je l'y accompagne. La première fois, il voulait que j'explique à la psychiatre ce qu'elle devait écrire dans les documents pour sa régularisation médicale (9ter)... Nous avons également parlé de la possibilité de voir un psychologue. Aujourd'hui, je ne sais pas si je dois contribuer à cette conversation. À la fin de la consultation, je n'ai rien dit et je lui demande si je dois dire ou demander quelque chose pour lui. Il me répond par la négative. Il s'excuse ensuite en disant que c'était peut-être une perte de temps pour moi, car il aurait pu y aller seul aussi. Après que je l'ai rassuré en lui disant que ce n'était pas une perte de temps et que j'étais simplement curieuse de savoir pourquoi il était important pour lui que je vienne, il me dit que cela l'aide à dire les choses qu'il a besoin de dire, que cela le rend plus fort et le rassure.

Cela me surprend un peu. Pendant longtemps, il a été assez méfiant, mais apparemment cela s'est estompé quelque part en cours de route et je ne peux pas dire immédiatement quand et comment cela s'est passé. Aryan souffre de troubles de l'anxiété sociale et de schizophrénie, il a un milieu culturel très différent du mien et a derrière lui des années très difficiles...

J'ai retrouvé ceci dans mes notes d'il y a un an : « *Metro Arts-Loi : Victor essaie de m'expliquer ce qui est arrivé au garçon endormi en face de lui, il semble inquiet. Je parle au garçon, il s'appelle Aryan. Il a une veste de Deliveroo, un accident de travail, renversé par une voiture à vélo. Son bassin est cassé. Il est schizophrène. Il avait un visa d'étudiant mais l'a perdu, il a besoin d'un avocat, il va m'envoyer un message* ».

Il ne l'a jamais fait. Il voulait seulement les coordonnées d'un avocat, le reste, il le ferait lui-même. Je me suis renseignée pour savoir à qui il valait mieux l'adresser. Je lui ai donné mon numéro de téléphone, mais je n'ai pas obtenu le sien. Ce n'est que des mois plus tard que je l'ai revu, au même endroit. Nous avons alors envoyé ensemble un courriel à un avocat, sur mon téléphone, dans le métro. Il ne voulait rien d'autre, il disait qu'il ne pouvait pas vivre dans un centre d'hébergement d'urgence parce qu'il y avait trop de monde. Il avait un médecin, achetait lui-même ses médicaments avec l'argent qu'il gagnait comme coursier à vélo.

Voici quelques notes des jours et semaines qui ont suivi cette nouvelle rencontre : « *réponses de l'avocat / remise du document 9ter à Aryan / dort sous un morceau de plastique provenant des travaux de rénovation dans le métro (il m'a dit par la suite que son sac de couchage avait été volé) / lui suggérer d'aller chez le médecin avec lui (apparemment Aryan n'arrive pas à aller chez le médecin pour faire remplir le document).* »

A chaque fois, j'en ai appris un peu plus. Et dans le bureau de l'avocat, j'ai été spectatrice de la conversation au cours de laquelle Aryan a raconté toute son histoire.... Son travail d'enseignant en Inde, la façon dont il est devenu schizophrène et a ainsi obtenu un rôle spirituel dans sa communauté contre son gré, la nécessité de partir pour l'Europe et le visa d'étudiant qu'il a obtenu. La crise du corona, qui l'a empêché d'étudier. L'accident survenu alors qu'il était coursier à vélo, le médecin qui n'a pas voulu l'opérer mais lui a prescrit des mois de repos couché. Comment la schizophrénie s'est aggravée dans cet isolement. Et le visa qui s'est arrêté...

« *Mais où dormez-vous maintenant ? Quelle est votre adresse ? Où logez-vous ?* » demande l'avocate. Il ne répond pas, elle me regarde. J'explique à Aryan que l'avocat est tenu au secret professionnel et qu'elle n'écrit que ce qu'il veut dans son dossier, elle acquiesce, puis il dit qu'il est sans domicile fixe. Elle suggère de demander l'asile en plus de la régularisation médicale, dit qu'avec un certificat médical, il devrait avoir un abri. Peu après, je l'accompagne tôt le matin à l'endroit où il doit s'enregistrer en tant que demandeur d'asile. Je ne peux pas rester, mais je reçois un message de sa part plus tard dans la journée, m'informant qu'il se trouve dans un centre de la Croix-Rouge et qu'il peut s'y installer.

Les choses se passent bien. Il a une chambre pour lui tout seul et peut sortir jusqu'à tard, ce qui est important car il travaille surtout le soir.

Pendant un certain temps, je n'ai plus de nouvelles, il s'est avéré par la suite que son téléphone avait été volé. J'envoie un courriel pour demander comment les choses se passent, il me répond qu'il a changé de centre, qu'il était obligé de le faire, que son premier logement n'était que temporaire. Il dort dans une chambre de quatre, ce qui déclenche son trouble d'anxiété sociale. Il manque des rendez-vous et travaille moins.

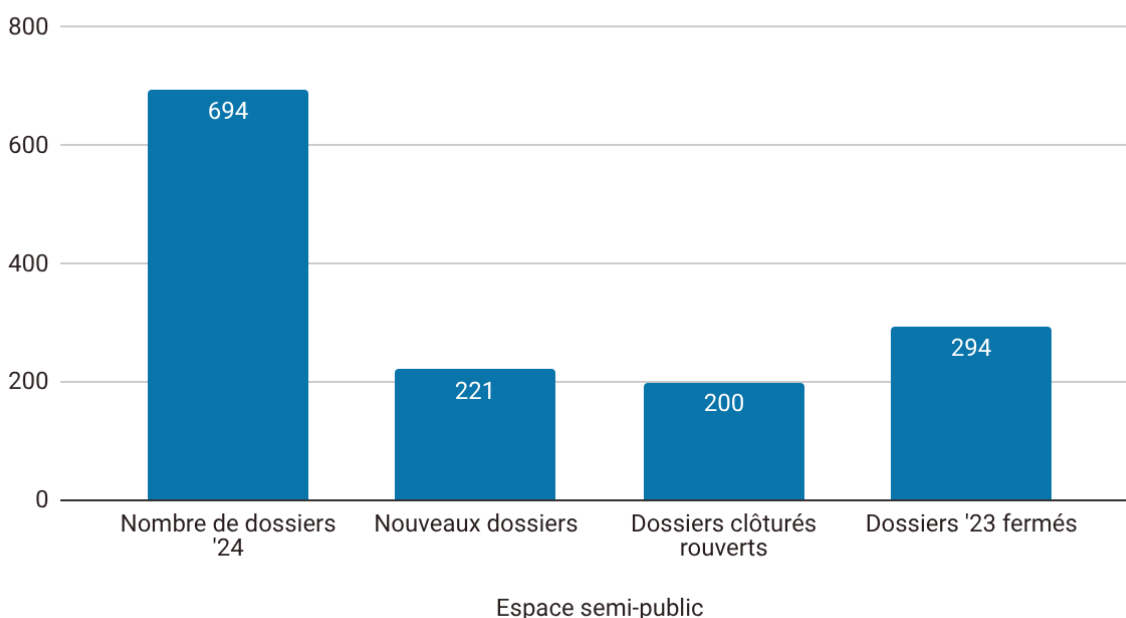
Il a maintenant de nouveaux médicaments et va mieux. Sa demande d'asile a été déposée, de sorte qu'il peut officiellement travailler. Il cherche à travailler dans un entrepôt. Le garçon anxieux avec la veste Deliveroo, endormi par les analgésiques, sur un carton dans un coin tranquille d'une station de métro, semble bien loin...

Margot D.C, travailleuse de rue

3.3. Travailler à des solutions durables

Le cheminement vers une solution durable est essentiel. Il s'agit de prendre des mesures réfléchies qui orientent la vie de la personne avec une vision long terme.

Suivi dossier social



Sur les 694 habitants de la rue suivis par DIOGENES qui s'investissent dans l'espace semi-public, **966 résultats concrets** ont été obtenu avec l'aide de DIOGENES dans un domaine qui donne une orientation à leur vie - et ce, grâce à l'accompagnement actif des

travailleurs de rue. Il peut s'agir de l'administration, de la santé, du logement, de l'accès aux droits, etc.

117 d'entre eux ont trouvé accès à un logement ou à un hébergement ou ont une situation de logement stable depuis plus d'un an (9,7%). Ce chiffre reflète la forme la plus claire et la plus visible de solutions à long terme, loin de la rue. Mais les personnes trouvent de nombreuses autres formes de solutions, qui sont moins visibles dans les statistiques : retour dans le pays d'origine, emploi, etc.

En 2024, l'équipe de DIOGENES a clôturé 51,85% des dossiers de 2023 concernant les personnes qui investissent les espaces semi-publics (294 sur 567). On suppose que la plupart d'entre eux ne sont plus dans le métro bruxellois. C'est en partie grâce au travail des travailleurs de rue de DIOGENES : inclusion dans la société, retour dans le pays d'origine, migration vers une autre ville, ... Mais la raison peut également être un décès ou la disparition de nos radars...

Nous constatons depuis longtemps un important turnover dans nos dossiers d'accompagnement : 37% des personnes avec lesquelles nous avons travaillé en 2024 ont été rencontrées pour la première fois cette année et 47% ont été rencontrées pour la première fois au cours des cinq années précédentes. Seul 3,5% de ce groupe est connu depuis plus de 15 ans... Bien que nous travaillions sur des solutions à long terme et que l'accompagnement vers une intégration durable et stable prenne du temps, nous constatons qu'il est toujours nécessaire de travailler avec de "nouveaux" habitants de la rue. L'équipe partage donc son temps entre l'accompagnement des personnes connues depuis plus longtemps et du travail de rue afin d'aller à la rencontre de personnes qui ne sont pas encore connues de notre association.

4. Notre méthodologie

Métro-Liens suit la méthodologie du travail de rue, en se concentrant spécifiquement sur le microcosme que constitue l'espace semi-public. La méthodologie du travail de rue de l'équipe *Métro-Liens* ne diffère pas de notre approche au sein de DIOGENES asbl : nous travaillons sur les lieux de vie des personnes accompagnées, nous agissons dans le respect de leurs règles et de leurs valeurs, sur base de leurs demandes. Nous travaillons autour du rétablissement et avec une philosophie de réduction des risques.

Les travailleurs de rue de DIOGENES jouent le rôle de fil rouge tout au long du parcours de la personne dans l'espace semi-public. Ils créent des liens avec la société. Ils analysent les besoins, (re)motivent, construisent le parcours d'insertion, orientent et accompagnent physiquement les personnes vers les structures d'aide appropriées (CPAS, hôpitaux, centres de santé mentale, centres d'hébergement...) et vers le logement. Ils construisent un parcours d'accompagnement adapté, inconditionnel et respectueux du rythme de la personne concernée.

Pour plus d'informations sur les méthodologies spécifiques du travail de rue, veuillez vous référer au rapport d'activités 2024 de DIOGENES.

4.1. Inclusion sociale via la création de liens sociaux

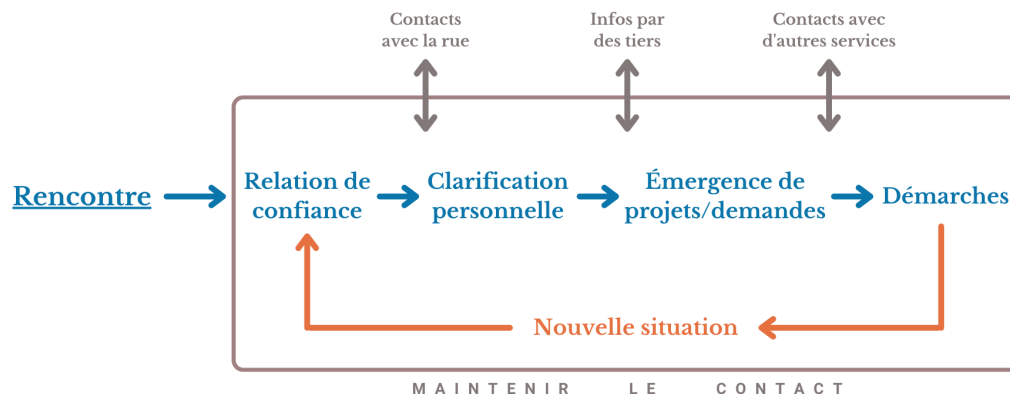
Entre, d'une part, la réponse répressive unilatérale qui exclut les habitants de la rue des stations de métro et, d'autre part, l'acceptation fataliste d'un état de fait qui cristallise les différents intérêts antagonistes, DIOGENES promeut une troisième voie : celle de l'inclusion sociale par la création de liens sociaux.

Nous construisons des ponts entre la rue et le reste de la société pour que chacun apprenne à mieux connaître et comprendre l'autre, facilitant ainsi le chemin vers l'inclusion sociale. Plus spécifiquement, l'équipe de *Métro-Liens* innove et développe fortement sa méthodologie de travail dans le contexte des habitants de la rue. Nous apportons notre soutien aux habitants du métro, mais aussi au personnel de la STIB, aux commerçants, aux voyageurs... Nous considérons les espaces semi-publics, où se rencontrent différentes strates de la population, comme une opportunité pour soutenir les habitants du métro dans leur inclusion à la société et pour améliorer la perception et le sentiment de sécurité. Cet environnement peut être exploité pour jouer un rôle de moteur positif dans la trajectoire d'une personne en situation d'exclusion sociale. En outre, nous mettons en place des plateformes de prise en charge, où toute personne dans l'environnement d'un habitant de la rue peut jouer un rôle important. *Métro-Liens* implique également les différentes parties prenantes par le biais d'actions d'éducation et de sensibilisation.

Cette forme de travail a déjà prouvé son efficacité et a des effets bénéfiques, tant pour l'accompagnement des personnes vers la réinsertion et l'inclusion sociale que pour le sentiment de sécurité des voyageurs et du personnel. Il en résulte une situation gagnant-gagnant avec moins de nuisances, moins de plaintes dans les gares et une image plus appréciée de la STIB en tant qu'entreprise humaine et solidaire.

4.2. Un modèle éthique de changement

L'habitant du métro avec lequel nous travaillons est maître de son propre changement. Il s'agit de la liberté individuelle de chacun. Par conséquent, le changement doit être présenté de manière éthique, en respectant l'intimité du choix personnel, le pouvoir de l'auto-décision, la croyance et le rythme de la personne. Ce modèle éthique de changement est divisé en cinq étapes, en bleu sur le schéma ci-dessous.



Le processus de changement n'est pas linéaire et ne s'arrête pas à la fin des 5 étapes: l'habitant de rue se trouve dans une nouvelle situation qui nécessite une nouvelle clarification personnelle. Nous reprenons donc la phase 3.

4.3. Méthodologies spécifiques

- **L'ingérence attentionnée (bemoeizorg)**² est un processus continu visant à stabiliser la personne en réduisant la fréquence des moments de crise et en construisant un réseau de soutien autour de la personne (continuité et coordination des soins). Il s'agit d'une méthode efficace pour aider les personnes qui souffrent de problèmes de santé mentale, mais qui ne se considèrent pas comme malades et refusent donc les soins.
- **L'approche de présence**³ : la plupart des habitants des rues ont du mal à (re)trouver un sens à leur vie. Il est donc important de les écouter et de trouver le sens qu'ils donnent à la vie. L'approche de présence pose la question de la gestion des problèmes. Elle affirme la présence de la personne dans ce qu'elle vit, et lui donne une nouvelle perspective. Elle développe les compétences et l'autonomie en étant là pour la personne et en lui manifestant de l'intérêt.
- **Théorie du choix personnel**⁴ et de **l'interview motivationnelle**⁵ : le défi consiste à créer un environnement tel que la personne elle-même prenne la décision et s'engage à changer. Éviter le sentiment qu'une décision est imposée de l'extérieur. Le travailleur de rue met en avant les nombreux talents et compétences de la personne afin qu'elle puisse travailler sur sa confiance en soi et son estime de soi.

² LOHUIS, G et SCHILPEROOT.R, Get Schout, Van bemoei-naar groeizorg. Methodieken Voor OGGZ, 2000, Groningen, Wolters – Noordhof.

³ BAART, A., Een theorie van de presentie, 2004, Utrecht, Uitgeverij Lemma.

⁴ RYAN, R.M. et DECI, E.L., Self-determination Theory (SDT) and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being, *American Psychologist* n°55, pp. 68-78.

⁵ MILLER, W.R. and ROLLINCK, S. *Motivational Interviewing: Preparing People to change*, 2002, NY, Guilford Press.

- **Intensive Case Management (ICM):** Les travailleurs de rue jouent le rôle de fil rouge, coordonnant les soins autour d'une personne en établissant des liens avec d'autres services sociaux ou de santé.
- **Thérapie narrative :** En renforçant les récits positifs et constructifs, une personne peut retrouver la confiance et le lien avec sa propre identité et celle qu'elle veut se créer à l'avenir. Il ne s'agit pas de minimiser les traumatismes ou les situations difficiles, mais plutôt de (re)construire et d'augmenter l'importance d'autres traits, souvenirs ou événements positifs qui permettent à la personne de se reconnecter avec elle-même.

5. Nos moyens

5.1. Ressources humaines

Grâce au financement de Vivalis (dans le cadre du renforcement SubLINK et via son agrément comme service de travail de rue) et du PGSP, le projet *Métro-Liens* a pu travailler toute l'année avec un total de 6,12 ETP, répartis comme suit: 1 ETP chargée de liaison, 1 ETP médiation interculturelle, 3,79 ETP travailleurs de rue et 0,33 ETP de renfort pour le travail administratif nécessaire à la mise en place et au suivi du projet.

Les personnes qui ont été recrutées dans le cadre du projet *Métro-Liens* ont des qualités différentes et une expérience professionnelle considérable pour soutenir et guider les habitants de rue vers l'inclusion sociale dans notre société ou pour (aider à) donner des sessions de formation/sensibilisation. En 2024, nous bénéficions des qualifications suivantes : coopération internationale, assistance sociale, communication, psychologie, droit et gestion interculturelle. La plupart des collègues ont une expérience utile dans l'aide aux habitants de la rue et dans la formation et/ou le back-office.

Pour plus d'efficacité, *Métro-Liens* s'est diffusé au sein de l'équipe de DIOGENES. Tous les employés de DIOGENES sont impliqués dans la réalisation des objectifs du projet et partagent ainsi les actions menées dans les différents espaces semi-publics. Il n'y a pas d'équipe distincte pour le projet, fonctionnant de manière autonome et séparée du reste du personnel, même si les personnes travaillant dans le cadre du projet *Métro-Liens* effectuent des tâches spécifiques liées au développement du projet (coopération avec les différents acteurs de l'espace semi-public, collecte de données, analyse des résultats, représentation du projet vers l'extérieur, réflexion sur les axes stratégiques du projet, rédaction de rapports de fin d'année, ...).

5.2. Financements facultatives de 2024

Instance	Période	Montant/ans
Plan Global de Sécurité et Prévention de la Région de Bruxelles-Capitale (PGSP)	De 2021 à 2024	36.000,00 ⁶ €
SubLINK (Cocom)	1/05/24–31/03/25	233.000,00€
SubLINK (Mobilité)	1/04/24 – 31/03/25	23.000,00€

Ces subventions couvrent les frais de personnel et de fonctionnement, ainsi que l'assistance sociale au public cible. DIOGENES s'engage à ce que les frais de fonctionnement ne dépassent pas 15% du budget total alloué.

⁶ Au lieu de 150.000,00€ par an.

En raison de la limitation importante des ressources financières de Safe.Brussels, la portée du projet pour 2024 a malheureusement été limitée à la réalisation partielle des axes de travail de *Métro-Liens*. Les activités de sensibilisation, de formation, d'analyse et de recherche ont été grandement compromises. Cela a un impact négatif important, tant pour les habitants de la rue que pour la sécurité et la prévention à Bruxelles. Cela affecte également en partie notre capacité à répondre aux besoins du terrain et de la STIB, et aux membres de la société civile qui nous contactent pour des demandes spécifiques.

Nous souhaitons maintenir notre ambition de nous engager dans le renforcement de la cohésion communautaire par notre présence et nos activités auprès des habitants de la rue et de leur contexte à travers nos cinq lignes de travail cohérentes. Pour cela, nous avons besoin de ressources financières suffisantes.

5.3. Partenariats

Le projet *Métro-Liens* travaille avec un vaste réseau d'organisations d'aide, spécialisées et généralistes, tous secteurs confondus. La plupart de nos partenariats sont construits autour des bénéficiaires et ne donnent pas lieu à des conventions : le projet oriente les personnes vers les services dont elles ont besoin, et celles-ci les reçoivent dans le cadre normal de leurs fonctions. Les différentes associations et institutions finissent par tisser autour de la personne un réseau de soutien, d'aide et de soins, dont le projet *Métro-Liens* peut assurer la coordination.

Par ailleurs, le projet SubLINK est un partenariat inter-institutionnels entre DIOGENES, le Projet Lama, Transit et le SamuSocial. Ce partenariat a été pensé de la même manière, c'est-à-dire autour du bénéficiaire, pour apporter une réponse plurielle aux besoins de celui-ci. Il a permis d'augmenter notre capacité de prise en charge et d'accompagnement. Les travailleurs de ces différentes institutions travaillent donc ensemble sur le terrain, à la rencontre des habitants de la rue et lors des éventuels accompagnements résultants de ces rencontres. Des réunions interinstitutionnelles sont par ailleurs organisées régulièrement pour permettre aux équipes de se rencontrer, de réfléchir ensemble autour de situations, de partager des informations sur l'actualité dans le réseau pour améliorer le travail de chacun, ...

Des collaborations plus consistantes et plus régulières ont été établies avec des projets qui offrent des solutions directes pour sortir de la rue et du métro. Dans ce cas, le projet *Métro-Liens* oriente souvent les habitants de la rue en tant que service de référence.

Un partenariat plus spécifique a été établi avec la STIB (référénts sociaux) depuis de nombreuses années grâce à la participation active de l'équipe de *Métro-Liens* aux réunions de concertation mensuelles organisées (voir [3.1.3. Consultations et Formations](#)). Le projet SubLINK a pour ambition de renforcer ce partenariat avec la STIB. En pratique, cela s'organise grâce aux réunions entre les travailleurs des partenaires SubLINK et le personnel de terrain de la STIB (responsable de zone, agents multimodaux, agents de sécurité, équipe Includo) et à la participation de la STIB au comité de pilotage du projet. Ce projet a aussi permis de tisser des liens plus profonds avec de nombreux partenaires actifs sur le terrain,

dans différents secteurs: des services de prévention communaux, des associations actives en rue, des services médicaux, des centres de jour, des ambulatoires de première ligne, ...

6. Nos recommandations

Grâce à nos activités sur le terrain, sur les lieux de vie des habitants de la rue et grâce à notre méthodologie rigoureuse, nous sommes positionnés idéalement pour analyser la situation sur le terrain et pour identifier les obstacles auxquels les habitants de la rue sont confrontés. Nous nous basons sur cette expérience pour formuler les recommandations suivantes :

- “Faire exister” les habitants de la rue en reconnaissant leur pleine citoyenneté, en respectant leurs libertés individuelles et leurs droits fondamentaux. Cela commence par le droit à une vie conforme à la dignité humaine, le droit au logement et le droit de disposer de l'espace public ;
- Permettre aux habitants des espaces semi-publics d'accéder à leur environnement de vie et éviter de déplacer le problème en usant d'actions répressives. Cela entrave l'inclusion sociale et administrative ;
- Accorder le droit à une adresse de référence à tous – y compris aux migrants intra-européens – afin de débloquer la situation administrative des personnes sans statut légal, facilitant ainsi l'accès au logement et à l'emploi ;
- Mettre à disposition des tickets de transport gratuits ou, annuler ou geler les éventuelles amendes (par exemple, lorsque l'habitant de la rue a été contrôlé et ne disposait pas de titre de transport). Les personnes qui intègrent un logement, loin de la rue, loin du métro, sont parfois confrontées à des huissiers de justice en raison d'amendes impayées qui sont devenues trop importantes (frais de rappel, intérêts, clause pénale...) alors qu'à l'époque où ils ont été contrôlés, ils auraient pu bénéficier d'abonnements annuels à prix réduit au vu de leur situation financière si leur situation administrative avait été en ordre... Nous ne pouvons pas courir le risque que cela entraîne un retour en rue ou en station ;
- Poursuivre la formation, la sensibilisation et l'évaluation par les pairs des employés et des agents de sécurité des entreprises de transport public ;
- Distinguer les comportements individuels des comportements collectifs, la collectivité ne devant pas être punie pour le comportement d'un individu ;
- Ouvrir davantage d'espaces de consommation avec réduction active des risques ou de lieux d'accueil pour personnes souffrant d'assuétudes dispersés dans les différentes communes bruxelloises et ouverts pendant des plages horaires plus larges (y compris la nuit). En réduisant la distance avec ces espaces, nous augmentons la probabilité que les individus ne consomment plus dans le métro ;
- Créer des refuges dans lesquels l'on peut consommer de l'alcool ou dans lesquels il y a plus de tolérance pour les personnes qui ont bu ;
- Accepter les animaux de compagnie dans les centres d'hébergement d'urgence ;
- Garantir davantage de logements de qualité avec une solution structurelle ;
- Soutenir toutes les solutions créatives et innovantes en matière de logement (ISSUE, projets hôteliers, MODULO, ...) qui permettent à tous types de personnes, peu importe leur statut de séjour ou situation administrative, d'accéder à un logement (ce qui permet une régularisation des droits et qui facilite l'accès au marché du travail pour un certain nombre de personnes) ;
- Renforcer la prévention pour prévenir la perte de logement ;

- Encourager le travail intersectoriel et notamment poursuivre le développement de la plateforme de services (mise en oeuvre dans le cadre du projet SubLINK) au sein de laquelle les partenaires essaient d'améliorer la transversalité des prises en charge, d'améliorer l'identification des ressources disponibles et leur mobilisation autour de situations et où d'autres acteurs sont invités ;
- Accorder automatiquement l'accès administratif aux soins médicaux d'urgence et l'étendre aux soins complets (postcure, problèmes chroniques de santé physique, psychiatrique,...) ;
- Améliorer l'accessibilité des différentes antennes du CPAS. Simplifier et rendre plus transparentes les procédures et les règles applicables dans toutes les antennes d'un CPAS et dans toutes les communes. Inviter fortement les CPAS à respecter le cadre légal (délais de rendez-vous, délais de prise de décision, conditions d'accès, ...) ;
- Promouvoir l'effectivité des droits des habitants de la rue en privilégiant les 3 principes de base que sont l'universalité, l'automatisation et l'individualisation des droits ;
- Augmenter le financement de *Métro-Liens* pour développer notre activité dans des lieux spécifiques : les besoins sont également importants dans les gares SNCB et à l'aéroport, par exemple. Un financement suffisant pourrait nous donner plus de poids pour jouer un rôle plus actif dans ces lieux ;
- Augmenter le financement nécessaire au fonctionnement du projet, tenant compte des besoins liés à la croissance de l'équipe (RH, utilisation d'un outil informatique partagé entre associations dans le cadre du projet SubLINK, ...) ;
- Reconnaître structurellement sur base pluriannuelle l'entièreté du projet SubLINK en tant que projet social innovant (Cocom) ;
- Étendre les moyens d'accompagnement qui ont fait leurs preuves : le travail de rue, le projet *DIOGENES Soutien au logement - Accès direct de la rue au logement*, les services de guidance à domicile, le *Housing First* ;
- Faciliter les sevrages, notamment via la création de places de cures (notamment dans les hôpitaux) pour réduire les longs délais actuels ;
- Maintenir des places effectives (lits) en hôpital pour les personnes souffrants de maladies liées à la santé mentale : la création d'équipes mobiles de santé mentale ne doit pas se faire au détriment de places effectives (lits) en hôpital qui permettent un suivi sur le moyen terme de personne et un répit impactant indéniablement sa santé mentale ;
- Améliorer la prise en charge des doubles diagnostics (santé mentale et assuétudes), notamment en formant mieux le personnel confronté à ces doubles diagnostics pour qu'il puisse y faire face et que les personnes aux multiples diagnostics puissent être prises en charge ;
- Négocier des accords internationaux pour permettre la prise en charge de personnes sans statut de séjour et souffrant de problèmes psychiques sévères ;
- Mettre en place une réelle politique de prévention en matière de consommation de drogues, avec les acteurs sociaux, en évitant que les décisions prises sur des questions sécuritaires rendent inopérante ou plus difficile l'action des associations. A terme, cela implique aussi un cadre juridique régissant le contrôle des drogues centré sur la dignité, la santé publique et les droits de l'homme.

7. Nos perspectives pour 2025

Le projet *Métro-Liens* existe depuis plus de 10 ans. 2023 ayant été une année charnière pour le projet (lancement de l'offre de formation, création et mise en place du dispositif SubLINK, poursuite de la mise en place d'un quartier solidaire avec la maison de quartier Chambéry), 2024 a été une année très importante pour stabiliser tous ces projets. Pour 2025, les travailleurs auront à cœur de continuer à renforcer tout ce qui a été développé ces dernières années, en s'appuyant sur l'expertise développée dans le cadre du projet *Métro-Liens* depuis sa création. Voici ce que nous prévoyons :

- **Continuer à développer l'offre de formation**, pour répondre aux demandes variées et grandissantes de la société sur la manière d'interagir au mieux avec les habitants de la rue. L'équipe poursuivra l'organisation des focus group pour le personnel de terrain de la STIB, afin qu'ils puissent améliorer leurs interactions avec les personnes sans-abri en station. Elle souhaite également pouvoir proposer de tels focus group aux agents de nettoyage des stations. Nous sommes convaincus de l'impact positif du réseau de soin sur les habitants de la rue et sur la vie en station. Il nous semble donc indispensable d'outiller au mieux chaque intervenant, en tenant compte de sa réalité.
- **Continuer à renforcer l'identité de l'équipe *Métro-Liens***, qui a vu ses effectifs augmenter avec le projet SubLINK. Une équipe soudée nous paraît essentielle pour continuer à améliorer notre travail quotidien avec les habitants de la rue. Les réunions d'équipe (qui ont repris en 2024) seront dès lors pérennisées en 2025, cet espace étant central dans la dynamique du projet et pour le bien-être des travailleurs. Ces réunions permettront également que l'équipe puisse continuellement amener l'expertise et la méthodologie de travail de *Métro-Liens* dans le projet SubLINK. Une réflexion quant à l'éventuelle organisation de binômes fixes va également être lancée.
- **Poursuivre la mise en place du dispositif SubLINK**, notamment en continuant à faire connaître le projet en interne à Diogenes et dans le reste de la société, en poursuivant la création (et le maintien) de liens avec de nombreux partenaires, originaires de différents secteurs (par exemple pour faciliter des relais) ainsi qu'avec les acteurs des stations, afin d'améliorer durablement la situation des personnes rencontrées. Nous continuerons par ailleurs d'alerter le politique sur la nécessité d'apporter une réponse globale, incluant l'aspect social et de prévention, aux questions relatives aux drogues et aux assuétudes. La recherche de réponses à la hausse de la criminalité relative au narcotrafic ne doit plus porter atteinte à un public déjà très fragilisé. Nous ambitionnons également de mettre en place des activités innovantes, pour construire plus de ponts entre la rue et le reste de la société et pour montrer la multiplicité des perspectives qui habitent notre société.

Le projet *Métro-Liens* poursuit la vision globale de DIOGENES : *" Que chaque habitant de la rue puisse occuper la place qui lui convient dans une société inclusive, juste et solidaire "*. Cela tant via son travail avec les habitants de la rue que via la société, à l'aide de ses différentes lignes de travail complémentaires et qui rendent le projet si innovant et progressif.