



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

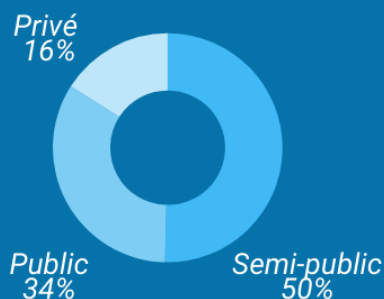
Table des matières	1
Vue d'ensemble statistique	3
1. Avant-propos	4
2. Le projet	5
2.1. Historique	6
2.2. Finalités et objectifs	7
2.3. Les différentes lignes de travail	8
2.4. Finalité et objectifs spécifiques de SubLINK	9
2.5. Projet de quartier solidaire (Zorgzame Buurten) avec la maison de quartier Chambéry	11
3. Évaluation des activités	12
3.1. Évaluation quantitative du projet	12
3.1.1. Travail de rue dans les espaces semi-publics	12
3.1.2. Dispositif nuitées d'hôtel	16
3.1.3. Information, soutien et médiation	17
3.1.5. Consultations et formations	19
3.1.6. Enquête et analyse	19
3.1.7. Campagne de sensibilisation	20
3.2. Histoires du métro	21
3.2.1. Tahmeed en route avec notre médiatrice interculturelle polonaise	21
3.2.2. 03:22 " - Allô oui Margot, je suis de nouveau à la rue."	22
3.2.3. Roma familie Galeazzi opgevangen in de metro	23
3.3. Travailler à des solutions durables	24
4. Focus sur les habitants des espaces semi-publics	26
4.1. Qui sont-ils ?	26
4.2. Quelles sont leurs vulnérabilités ?	27
4.3. Pourquoi investissent-ils ces espaces ?	28
5. Proof of concept au métro Porte de Hal et alentours	30
6. Notre méthodologie	33
6.1. Inclusion sociale via la création de liens sociaux	33
6.2. Un modèle éthique de changement	34
6.3. Méthodologies spécifiques	34
7. Nos moyens	36
7.1. Ressources humaines	36
7.2. Financement de 2023	36
7.3. Partenariats	37
8. Nos recommandations	39
9. Nos perspectives pour 2024	41

SYNTHÈSE DES STATISTIQUES

Travail de rue

2768 interventions auprès de 709 personnes

Lieux d'intervention



Soutien et information

125 activités sans la personne

- Interactions avec le contexte
- Sensibilisations et discussions

Consultation et formation

29 sessions de formation ou sensibilisation

auprès de

10 clients

+ des consultations mensuelles avec la STIB

Campagnes de sensibilisation

Manque de ressources en 2023

32

93

Recherche et analyse

Recherche mendicité

2022-2025

- avec la KUL, Odisee, Keki, Le Foyer



Analyse

- Dans ce rapport :
- Qui sont les habitants du métro ?
 - Analyse du POC Porte de Hal



Le projet SUBLINK (équipe Métro-Liens)

2082 interventions auprès de 547 personnes & 222 autres interventions

dont 1/4 de relais !

85,7% d'atteinte des objectifs pour les "nuitées d'hôtel"

Chasse-Coeur



28

binômes avec la maison de quartier Chambéry

Mise en place du projet

'hartelijke handelaren'



65 participations aux formations, sensibilisations, tables d'échange

1. Avant-propos

Ceux qui prennent régulièrement le métro le constatent sans ambiguïté : le nombre d'habitants du métro est en forte augmentation. En 2023, encore plus qu'en 2022, 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 2023, 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.

Le dispositif SubLINK a vu le jour en 2023, en partenariat avec trois autres associations sur le terrain. Il a pour vocation de répondre au mieux aux demandes émanant des habitants du métro - notamment en ce qui concerne les 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 soutenu 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 aussi pris de l'ampleur : avec 27 journées de formation et de sensibilisation en 2023, elle rencontre un succès dès sa première année.

Nous concluons que 2023 fut une année pleine de défis. Nous avons activé notre créativité et rassemblé nos forces et celles de nos partenaires pour les relever. C'est avec ces lunettes que nous vous invitons à lire ce rapport.

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, évier, ... *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 des rues et certains de leurs comportements sont souvent associés à des nuisances sociales, au brouillage des normes et à l'insécurité. Le projet *Métro-Liens* apporte 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...).

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. Le projet 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. Finalité et objectifs spécifiques de SubLINK

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 spécifique

Nous définissons les objectifs spécifiques suivants (ceux-ci sont, le cas échéant, complémentaires aux objectifs développés dans le cadre de *Métro-Liens*).

- **Renforcement du travail effectué dans le cadre de *Métro-Liens***, notamment par le biais d'une approche intersectorielle (toxicomanie, sans-abrisme, santé mentale) via

le partage de connaissances et de pratiques développées par le projet "Transit Rue" de l'asbl Transit et des projets mobiles "Cover" et "Artha" de l'asbl Projet Lama.

- **Création d'une plateforme de services** réunissant 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 réponses aux besoins des personnes sans-abri, d'une part, et de la STIB, d'autre part.

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 (défini 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.

- **Augmentation des capacités de prise en charge et d'accompagnement** des personnes présentes dans certaines stations de la STIB, en veillant à diversifier les orientations et les possibilités de reconnexion à la première ligne d'aide et de soins, avec un focus sur les liens avec l'ambulatoire, les services d'accueil de jour et d'hébergement d'urgence, les projets de remise en logement, les CPAS et les hôpitaux. Une attention particulière est portée aux personnes souffrant de comorbidités (maladie mentale, assuétudes...) et aux migrants extra- et intra-européens.
- **Construire des interventions innovantes**, avec un impact à court terme et une portée structurelle via :
 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.
 2. **des « référents sans-abri comme Singles 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.
 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. **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.

- **Mobilisation et 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).
- **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.

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, formel et informel ;
- 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 interventions 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.

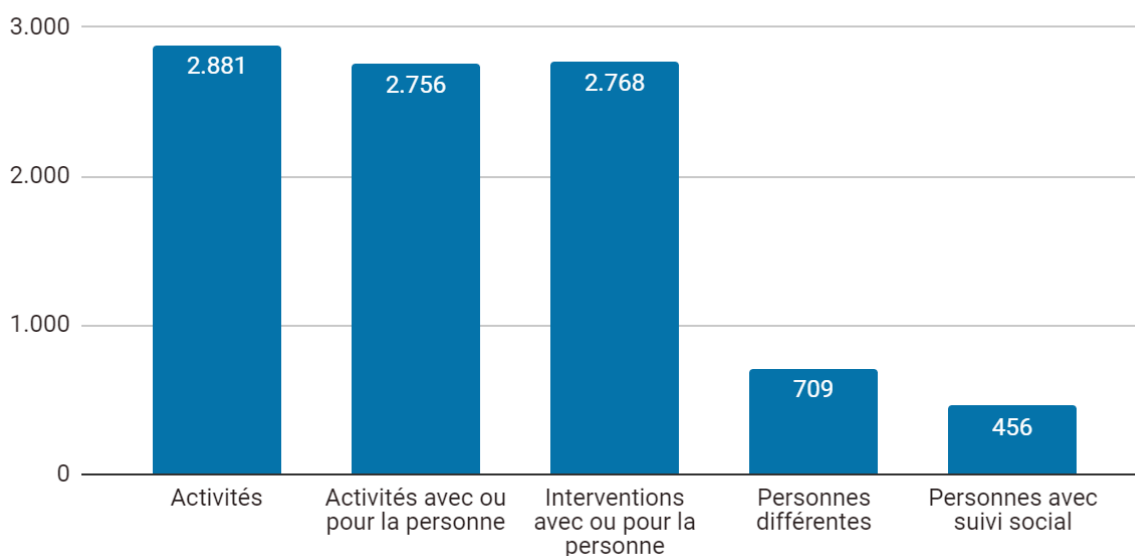
3. Évaluation des activités

3.1. Évaluation quantitative du projet

3.1.1. Travail de rue dans les espaces semi-publics

En 2023, nous comptons un total de 2881 activités pour l'équipe *Métro-Liens*. Au cours des contacts avec ou pour les habitants de la rue, nous avons effectué 2768 interventions auprès de 709 personnes différentes. Pour 456 personnes, nous avons offert un conseil social approfondi.

Activités Métro-Liens



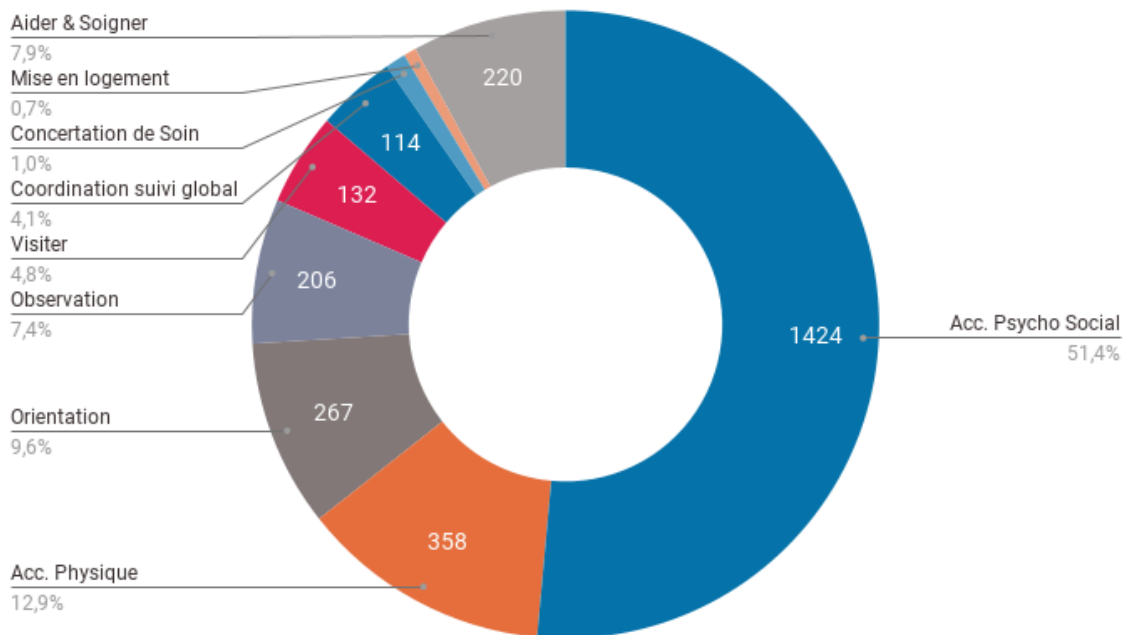
En outre, nous comptons 125 activités de représentation ou de sensibilisation en 2023.

51,4% de 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 création des liens, 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 société.

En 2023, nous constatons une légère augmentation du pourcentage de relais réseaux vers différentes organisations ou institutions par rapport à l'année précédente (orientations et accompagnements physiques : +3,4%). Nous constatons que les relais vers les services généralistes (y compris les CPAS, les services de santé et les services de la société civile) reste très importante (74,4%). D'une part, cela signifie que nous sommes plus avancés dans le processus de changement puisque nous pouvons déjà orienter vers les services généralistes ; d'autre part, cela peut également indiquer que ce secteur est moins facilement accessible et qu'il est donc nécessaire d'y orienter les personnes que l'on accompagne. Ces

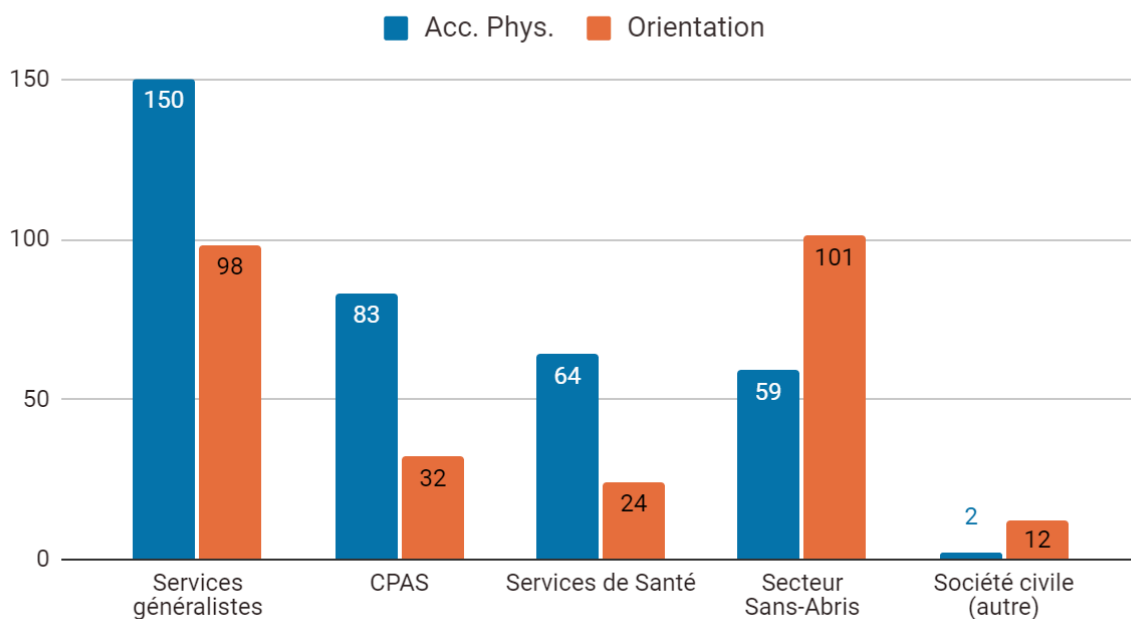
interventions sont extrêmement importantes pour (re)créer des liens sociaux et aider ainsi les personnes sur la voie de la réintégration dans notre société.

Interventions Métro-Liens



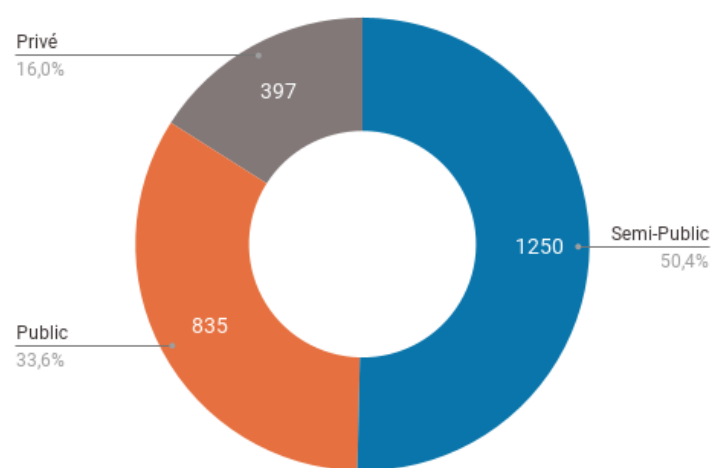
Nous constatons que le nombre d'orientations vers le secteur du sans-abrisme (101) est beaucoup plus important que le nombre d'accompagnements physiques vers le même secteur (59), ce qui pourrait indiquer que ces services sont plus faciles d'accès. Dans ces cas, il s'agit principalement d'interventions axées sur la satisfaction des besoins de base tels que l'hébergement d'urgence, l'hygiène personnelle et la gestion du quotidien.

Relais réseaux

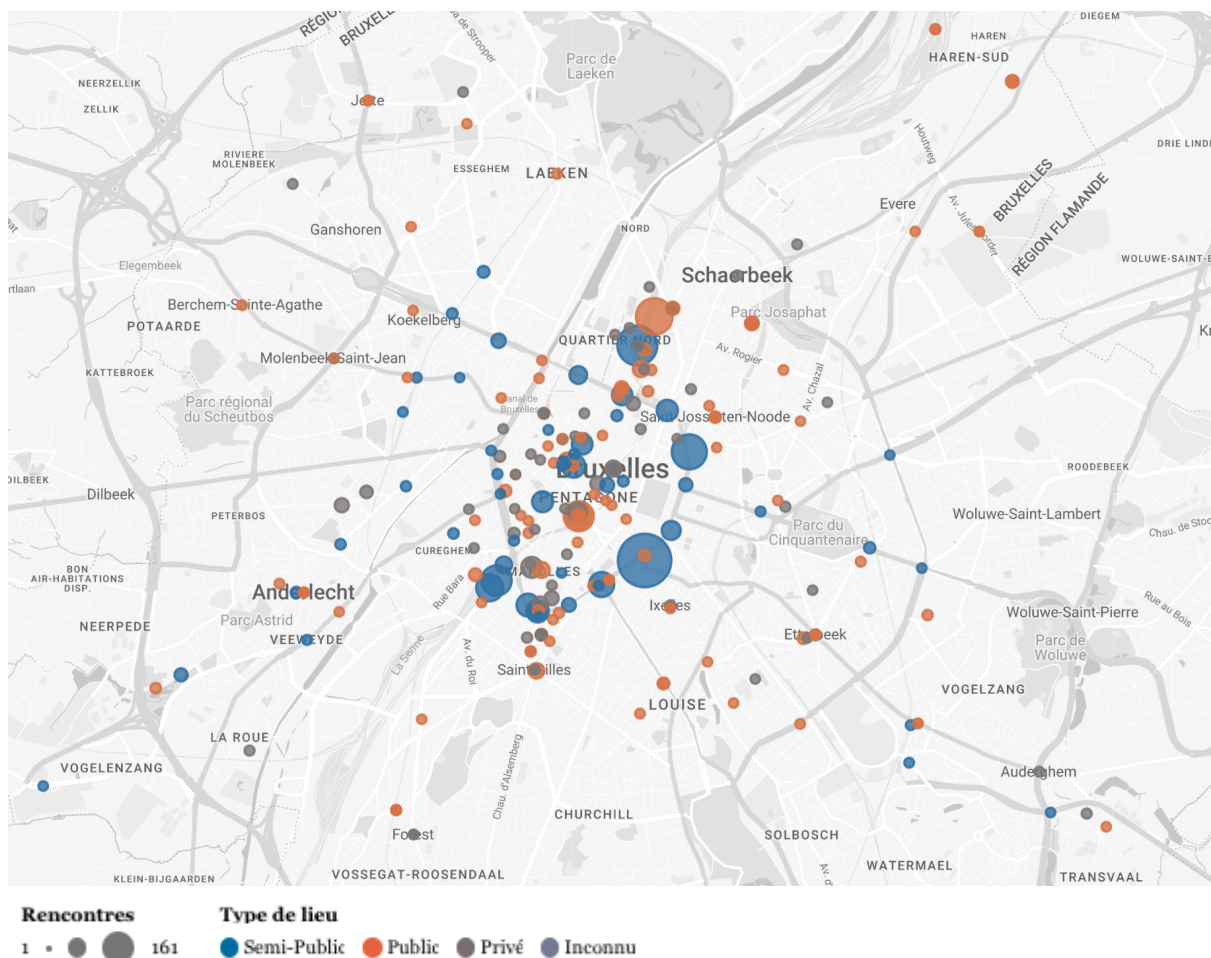


Nous observons que 50,4% de nos interventions ont lieu dans l'espace semi-public. L'équipe de *Métro-Liens* accorde environ 2 fois plus d'attention à l'espace semi-public que les autres travailleurs de rue de DIOGENES (le reste de l'équipe de DIOGENES accomplit 19% de ses interventions dans l'espace semi-public). Elle est principalement active dans les stations de la STIB (74,6% des interventions dans les espaces semi-publics).

Type de lieux



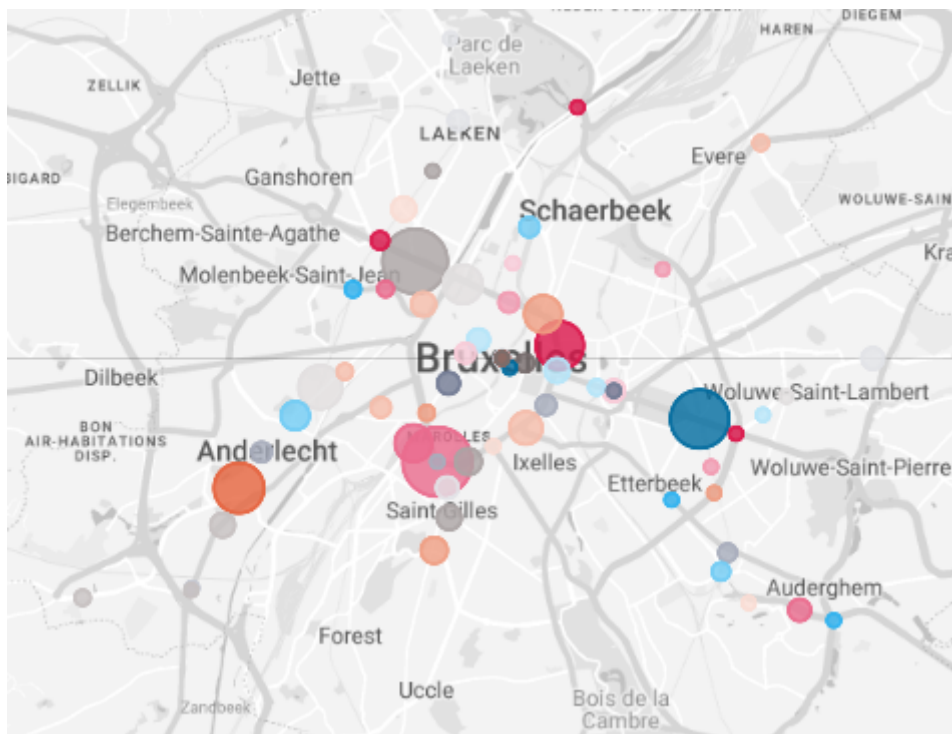
Plus particulièrement, la carte ci-dessous indique que l'équipe *Métro-Liens* rencontre le plus grand nombre de personnes dans le métro du croissant nord-est, sur les lignes 2 et 6. Nous constatons aussi que nous rencontrons des habitants de rue bien en dehors du centre de Bruxelles, en périphérie. Notre champ d'action ne cesse de s'élargir. Notamment, grâce aux signalements des référents sociaux de la STIB, nous pouvons rapidement trouver des personnes plus éloignées du centre.



Outre une forte concentration des rencontres dans les gares SNCB Bruxelles-Nord et Bruxelles-Midi, nous constatons que les habitants de la rue investissent également les petites gares comme Bruxelles-Luxembourg ou Mérode. Nous rencontrons également de

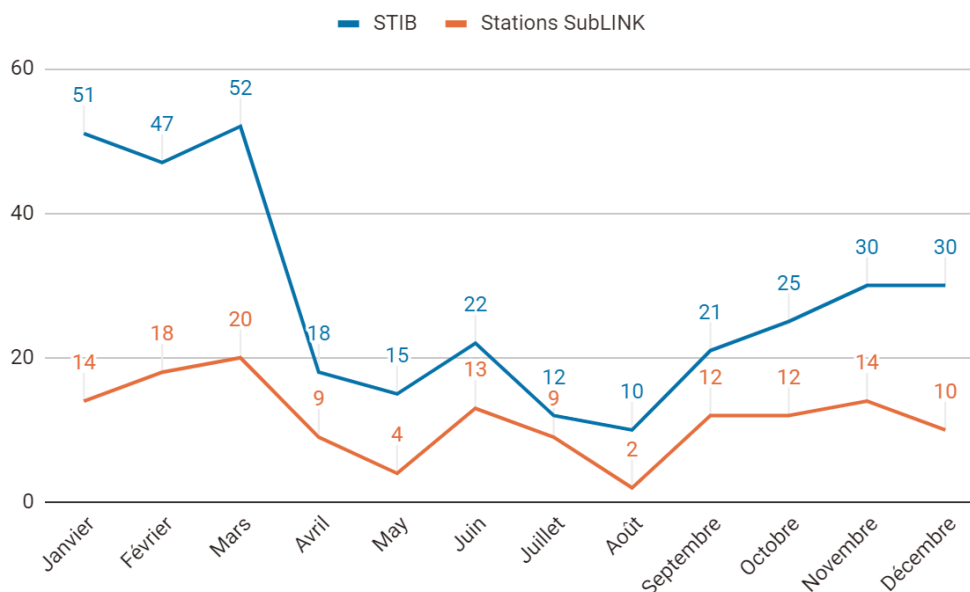
nombreuses personnes dans le parc à la Porte de Hal, dans celui près de Tour et Taxi ou à l'aéroport de Zaventem.

Métro-Liens reçoit bimensuellement les rapports des référents sociaux de la STIB contenant les signalements de leurs agents et les plaintes de voyageurs ou de commerçants. En 2023, nous avons reçu 333 signalements (+5,4% par rapport à 2022). Les principales stations concernées sont : Porte de Hal (27), Ribaucourt (25), Mérode (22), Veeweyde (18), Madou (17), Jacques Brel (15), Yser (13), Botanique (12), Gare du Midi (12), Porte de Namur (10).



On constate un nombre élevé de signalements au début de l'année 2023, après quoi le nombre diminue fortement en avril. Il n'atteindra plus le même niveau qu'au début de l'année.

Signalements STIB



Parallèlement, nous constatons une moindre augmentation des signalements dans les stations de métro prioritaires pour le projet SubLINK au cours des quatre derniers mois de l'année. À ce stade, nous ne pouvons pas déduire les causes de cette plus faible augmentation.

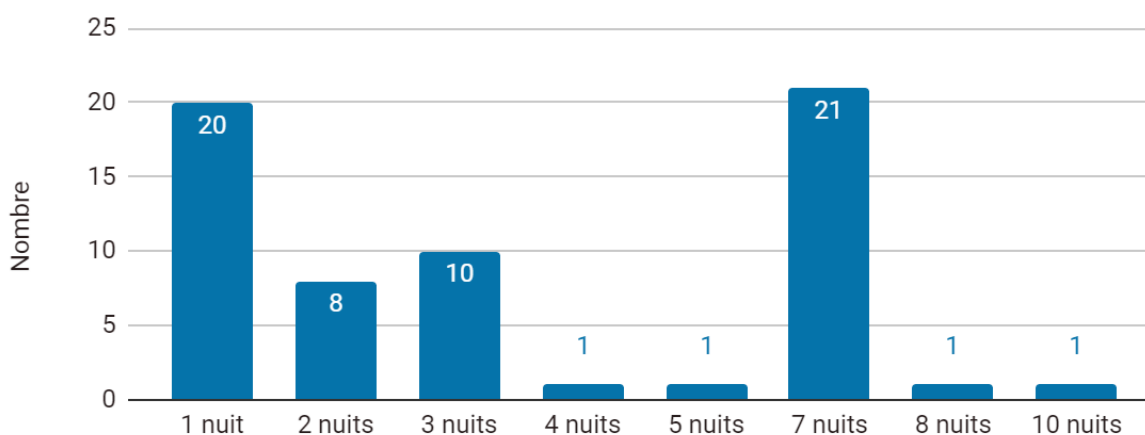
3.1.2. Dispositif nuitées d'hôtel

Grâce au projet SubLINK et plus spécifiquement à la mise en place du dispositif "Nuitées d'hôtels", des accompagnements physiques vers des hôtels ont pu être effectués. Comme indiqué ci-avant, ce dispositif permet la diversification des types d'hébergement temporaire de courte durée pour les habitants du métro qui donne du sens à l'accompagnement social.

Cette mise à l'hôtel s'inscrit donc 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...).

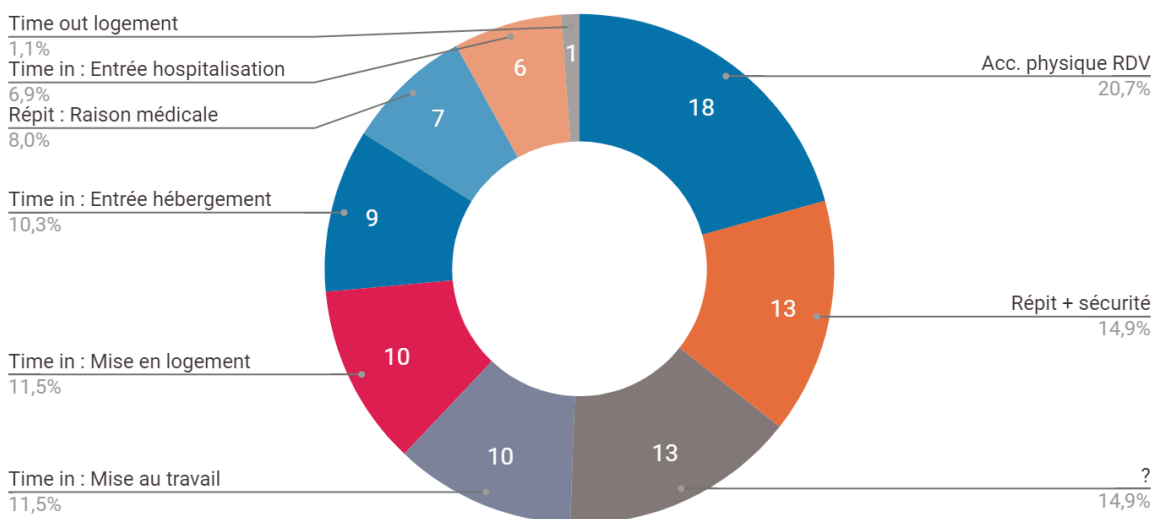
L'équipe de SubLINK ainsi que les travailleurs des organisations sous-jacentes (DIOGENES, Projet Lama, Samusocial, Transit) ont pu recourir à cet outil dès le deuxième semestre de 2023. Jusqu'au 31.12.2023, elle a utilisé 240 nuitées pour 41 personnes, dans 10 hôtels partenaires. Le nombre moyen de nuits par séjour est légèrement inférieur à 4 nuits.

Nombre de nuits par séjour



Les objectifs lors de la mise à l'hôtel sont variés. Dans 85,7% des cas, cet objectif a effectivement été atteint, preuve de l'utilité de ce dispositif pour les personnes accompagnées dans le cadre de SubLINK.

Objectifs du séjour



3.1.3. 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 DIOGENES 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, 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.

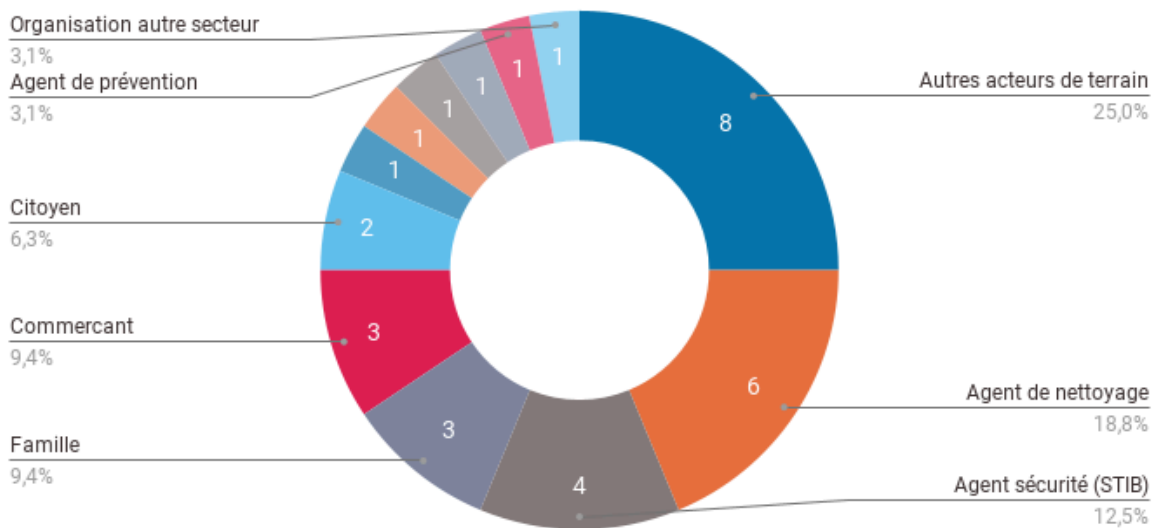
C'est en positionnant les situations plus complexes dans un accompagnement plus complet que des perspectives s'ouvrent. En réfléchissant ensemble aux moyens d'agir, nous contribuons de façon positive et constructive à une société inclusive dans les espaces semi-publics.

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, 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 2023, nous comptons 32 activités dans l'environnement de l'habitant du métro. Nous constatons que le personnel de nettoyage est un interlocuteur important, probablement parce qu'il est souvent présent dans l'environnement de l'habitant de la rue.

Lien avec le contexte



93 autres réunions et rencontres ont eu lieu, avec d'autres parties prenantes et avec des individus présents dans l'environnement des habitants de la rue.

La mise en place du dispositif SubLINK a été l'occasion d'augmenter la fréquence des "focus group" avec les travailleurs de terrain de la STIB (responsables de zone, agents multimodaux, agents de sécurité) : entre mi-novembre et mi-décembre 2023, 6 rencontres ont été organisées pour permettre aux travailleurs de terrain de la STIB et aux travailleurs de SubLINK de se rencontrer et de partager leurs réalités respectives en station. Une rencontre au dispatching de la STIB a également eu lieu. Elle a permis à certains travailleurs de rencontrer des agents y travaillant, et ainsi d'échanger sur le quotidien de chacun.

Enfin, la mise en œuvre de SubLINK a été l'occasion de participer à des maraudes d'observation en station organisées par la STIB, et d'échanger à cette occasion avec des personnes du département "expérience client" (**Business Unit Experience**). Bien que ces dernières ne soient pas directement dans l'environnement des habitants du métro, les discussions ont permis de mieux comprendre leur point de vue quant à la complexité de la réalité de la vie en station et les enjeux.

3.1.4. Mobilisation et responsabilisation des territoires

La mise en place de SubLINK a impliqué la rencontre d'autres acteurs, faisant partie du contexte élargi des habitants du métro ou pouvant avoir un impact sur leur réalité quotidienne.

Ainsi, les bourgmestres des communes de Saint-Gilles, Ixelles et Saint-Josse-ten-Noode ont été rencontrés en octobre 2023 afin de les mobiliser autour du

projet et dans les réflexions autour de la réalité de l'habitant de rue. Lors de ces rencontres, des représentants du service de prévention de chacune des communes étaient présents.

L'équipe des éducateurs de rue de Saint-Gilles a quant à elle été rencontrée en novembre, pour réfléchir à des manières d'articuler nos quotidiens respectifs pour aider au mieux les personnes accompagnées.

Enfin, des rencontres informelles ont eu lieu avec des associations actives dans le secteur de l'aide aux personnes précarisées pour rencontrer les équipes et faciliter les orientations.

3.1.5. Consultations et formations

Des consultations mensuelles ont eu lieu entre les référents sociaux de la STIB et différentes associations ainsi qu'avec 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 2 fois par mois et permet d'établir des plans d'action. En outre, nous organisons des moments de consultation avec divers services de travail de rue à Bruxelles et, sur demande, avec d'autres acteurs du secteur du sans-abrisme. 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.

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, notamment l'Institut Emile Gryzon (dans le cadre d'une 7e année dans les métiers de la sécurité et de la prévention), l'ERAP, Bruxelles Propreté, la maison de quartier Chambéry... Avec 29 sessions de formation/sensibilisation, nous avons dépassé notre objectif d'au moins une session de formation par mois.

En 2024, nous continuerons à développer notre offre selon les besoins de la société et de ses institutions/organisations. Nous prévoyons de former environ 400 agents multimodaux de la STIB. À cet égard, des universités ainsi que des services d'assistance sociale et communautaire ont d'ores et déjà manifesté de l'intérêt.

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.

3.1.6. Enquête et analyse

En 2023, les premières étapes d'une étude sur la mendicité ont été accomplies. 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 identifiant des personnes qui pratiquent la mendicité.

Celles-ci ont pu être rencontrées par les chercheurs pour comprendre les réalités. La recherche a débuté au printemps 2022 et prévoit de se clôturer en 2025.

Notre système d'enregistrement des données nous permet de réaliser de nombreuses analyses. Plus loin dans ce rapport, nous proposons une analyse de notre public cible dans l'espace semi-public ([4. Focus sur les habitants de l'espace semi-public](#)).

3.1.7. 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.

3.2.1. Tahmeed en route avec notre médiatrice interculturelle polonaise

“Cela fait un an que Tahmeed vit dans le métro. Comme la plupart des Polonais que je rencontre, il est venu ici pour travailler.

Il ne parle ni le français, ni le néerlandais, ce qui est un gros obstacle. Il boit aussi. Et il a des problèmes de santé importants : Tahmeed est diabétique et souffre de crises d'épilepsie. Ces problèmes s'aggravent, il doit subir une intervention chirurgicale. Nous prenons rendez-vous pour une consultation médicale, mais Tahmeed ne vient pas. Nous réessayons, plusieurs fois, nous annulons ou reportons plusieurs rendez-vous, mais il ne peut les honorer... Des fois parce qu'il s'est endormi, d'autres fois parce qu'il était sous l'emprise de l'alcool. À chaque fois, Tahmeed se sent coupable et se confond en excuses. Il reste toujours très poli et reconnaissant et volontaire de réessayer.

Comme la plupart des personnes que j'accompagne, Tahmeed n'a pas de téléphone. Je passe donc souvent sur son lieu de vie pour le voir et pour savoir comment il va. C'est comme ça que je maintiens le lien avec lui. Nous bénéficions de l'aide précieuse de La Fontaine qui fait le relais entre Tahmeed et moi : je peux demander à La Fontaine de demander à Tahmeed qu'il nous contacte et il peut m'appeler lorsqu'il se rend sur place.

Finalement, après de nombreux mois, l'opération dont Tahmeed a tant besoin peut s'organiser : le rendez-vous avec la chirurgienne est honoré, une date d'opération est fixée et Tahmeed peut également rencontrer l'anesthésiste. Ce dernier lui explique qu'il devra être à jeun pour l'opération. Or, sa situation en rue et son addiction à l'alcool rendent compliqué l'absence de consommation pendant plusieurs heures...

Les jours précédant l'opération, je propose à Tahmeed de se reposer et de récupérer quelques nuits dans un hôtel, grâce au dispositif nuitées d'hôtel mis en place dans le cadre de SubLINK. Cela lui permettrait d'appréhender l'opération et son séjour à l'hôpital dans les meilleures conditions et de l'aider à affronter les quelques heures d'abstinence nécessaires à l'intervention. Sans cette abstinence, l'opération serait repoussée. Il accepte et il est très ému en recevant la clé de sa chambre. C'est la première fois en un an qu'il a une clé pour un endroit “à lui”.

L'hôtel, l'opération et le séjour à l'hôpital permettent à Tahmeed de dégager des objectifs : il souhaite s'inscrire en cure de désintoxication et demander un passeport au consulat. Il a déjà diminué drastiquement sa consommation d'alcool, ce qui, dans un premier temps, ne lui pose pas de soucis. Je l'accompagne dans ses demandes.

Malheureusement, l'attente pour être admis en cure de désintoxication est très longue. Tahmeed a quitté l'hôpital en bon état général, mais les problèmes s'accumulent à nouveau : la diminution de la consommation d'alcool déclenche des crises d'épilepsie plus fréquentes

(plusieurs par jour) et, comme il n'a aucun accès aux médicaments, il recommence à boire davantage. Nous recommençons donc à tourner en rond...

Peut-être que s'il y avait un accès plus facile à la désintoxication et au soutien pour les personnes qui ne parlent ni français ni néerlandais, comme il y en a beaucoup en Belgique, il serait plus facile et plus rapide de soutenir les personnes qui sont prêtes à aller en désintoxication et à se battre pour leur avenir. À ce stade, l'aide et le soutien d'un médiateur interculturel sont indispensables à chaque étape.

Même si le chemin est semé d'embûches, je continue à soutenir Tahmeed dans ses démarches. Il en a grandement besoin et il est, pour le moment, incapable de faire quoi que ce soit lui-même, ce dont il m'informe ouvertement."

Magdalena – travailleuse de rue / médiatrice interculturelle polonaise

3.2.2. 03:22 “ - Allô oui Margot, je suis de nouveau à la rue.”

3:22 – *Allô oui Margot je suis de nouveau à la rue.”*

Het is maandagochtend en ik luister naar een spraakbericht van zaterdagochtend.

“Je suis invalide et je suis à la rue”

Musti heeft sinds zijn kindertijd diabetes en epilepsie, toch kon hij 20 jaar werken. 10 jaar geleden werd het erger en viel hij terug op de mutualiteit. 2 jaar geleden verloor hij zijn huis en werd hij dakloos.

“Il est trois heures vingt et je suis dans la rue, pourtant je fume pas, je bois pas, je suis pas une bête personne, mais je suis de nouveau mis à la rue par les agents de la STIB.”

Hij slaapt in de metro, maar 's nachts wordt hij buitengezet door veiligheidsagenten. En het klopt wat hij zegt, Musti *“n'est pas une bête personne”*. Hij is vriendelijk en beleefd, erg georganiseerd en netjes. Zijn medicatie en zijn papieren bewaart hij apart in zakken en mappen. Hij heeft een vaste slaapplek en voordat hij zijn kartonnen en dekens neerlegt, veegt hij de vloer proper met zakdoekjes. De metro biedt hem een relatief veilige plaats. Hij installeert zich bewust onder een camera, zodat iemand het ziet als hij een epileptische aanval krijgt. Al verschillende keren belde voorbijgangers of personeel van de MIVB een ambulance voor hem.

“Ici, à la sortie 1 et 2 il n'y a personne, je suis tout seul aujourd'hui, enfin, il y avait une personne, mais je la vois pas, alors elle est sortie.”

Ik denk dat hij bedoeld dat het dus rustig is en hij geen reden ziet om hem buiten te zetten. Soms slapen er veel mensen in de metro, als er dan tumult ontstaat, moet iedereen naar buiten, ook degene die er niets mee te maken hebben.

“C'est les agents qui me demandent de sortir de la station. Je sais même pas combien de degrés il fait aujourd'hui, j'ai pas mon thermomètre.”

Enkel wanneer het vriest, mag je in de metro blijven. Om te weten of hij een nacht kan doorslapen, zou Musti dus eigenlijk een thermometer op zak moeten hebben. Hij is gefrustreerd, maar hij blijft kalm en grappig. Telkens wanneer ik naar zijn berichten luister, blijf ik verbouwereerd achter.

"Voilà, c'est tout. Moi je m'en vais. Je suis habillé, je sors."

Hij maakt me getuige van wat hij meemaakt. Soms belt hij terwijl er nog agenten aanwezig zijn, om te laten zien dat hij mensen kent. De situatie waarin hij zich bevindt en hoe hij daar is beland, verward en choqueert hem. Hij zegt dat hij belangrijke personen kent, die voor het Europees Parlement werken. Ze vinden het schandalig dat een invalide man, een Belg die 20 jaar belastingen heeft betaald, in de metro slaapt. Ik weet niet altijd wat klopt, maar merk wel dat hij gehoord en gezien wil worden.

"À préciser et à mettre dans le rapport... Merci!"

Hij weet dat ik informatie over hem bijhoud en in kleine stapjes probeer te ontdekken hoe hij uit deze situatie kan raken. Ik probeer hem deze week op te bellen, als hij die dag tijd heeft, gaan we een koffie drinken.

Margot - Straathoekwerkster

3.2.3. Roma familie Galeazzi opgevangen in de metro

Samen met mijn collega en Poolse intercultureel bemiddelaar, trekken we 's ochtends de straat op naar een van de Brusselse metrostations. Buiten het station is het rustig. Binnen het station zit een grote groep mensen met kinderen op de grond tussen hun bagage. Aan de manier waarop ze gekleed zijn zie ik dat ze van Roma afkomst zijn. Hun gezichten verraden dat ze opgelucht zijn wanneer ze horen dat ik hun taal spreek. Ze kunnen hun verhaal aan mij kwijt. Een beetje verder is mijn Poolse collega aan de praat geraakt met een ander groepje in het Pools/Russisch.

Deze familie van 6 volwassenen en 4 kinderen is gevlucht van de oorlog in Oekraïne. De andere groep van 6 oudere mannen komt eveneens uit het conflictgebied. Ze kregen te horen om zich in te schrijven bij Fedasil in de Basisregistratie Personen (BRP) om rechten te openen in België zoals onderdak, levensonderhoud, medische zorg en onderwijs.

Ondanks hun visum voor 3 maanden, blijkt dat ze geen huisvesting toegekend krijgen van Fedasil en verblijven ze reeds 3 dagen in het metrostation. 's Avonds om 8 uur krijgen ze tickets om naar het hotel te gaan, maar om 7 uur 's ochtends moeten ze terug... naar de metro, wachtend op een antwoord voor een verblijfplaats. Zonder eten... zonder ontspanning voor de kinderen... enkel de bagage op de koude metro vloer.

Wanneer we de volgende dag aankomen in de metro, zien we dat ze erg van streek zijn. Fedasil heeft laten weten dat ze geen plaats meer krijgen in het hotel. We zien in hun ogen dat ze bang zijn, de stress om met kinderen de nacht door te moeten brengen buiten in de kou met eventueel gevaren.

We nemen het initiatief om aan de overkant van het station binnen te stappen bij Fedasil. We zijn overtuigd dat er oplossingen zijn voor mensen afkomstig uit de oorlog in Oekraïne. Het mag niet baten, streng en eerder ongemakkelijk worden we terug op de stoep gezet met de boodschap dat ze niet meer dan 4 nachten recht hebben op een hotelkamer.

Verbolgen van wat net gebeurd is, nemen we onze moed in eigen handen. Via de coördinatie van het project SubLINK kunnen we de familie en 6 oudere mannen een plaats geven in een hotel voor het weekend. Terwijl ze wachten op vervoer van Samusocial, komt de preventiedienst van Anderlecht eten en kleding brengen. Echt teamwerk!

Dankzij overleg tussen de preventiedienst van Anderlecht en Fedasil, wordt er onderdak gevonden. De familie krijgt tickets voor vervoer en een plan met de dag en het uur waarop ze moeten vertrekken. Samen met mijn collega's helpen we de familie op weg, ze kunnen niet lezen en hebben hulp nodig om de juiste trein te vinden.

De 6 oudere mannen, gevlucht voor de oorlog, krijgen geen verblijf van Fedasil. Maar dankzij het doorzettingsvermogen en de gelukkig vele contacten van ons team, vinden we ook voor hen een oplossing: ze kunnen in Poverello verblijven.

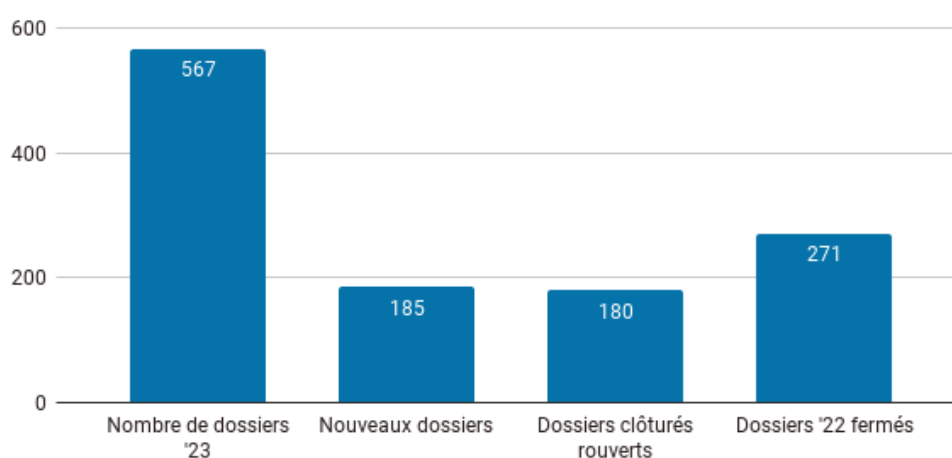
Enkele dagen later horen we van de Oekraïense Roma familie dat ze een goed verblijf hebben, de kinderen gaan naar school en de ouders zoeken werk. De weg naar een nieuw leven in België.

Alexandra - Intercultureel bemiddelaar Roma en Roemeens

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 567 habitants de la rue suivis par DIOGENES qui s'investissent dans l'espace semi-public, 300 habitants de la rue ont obtenu des résultats concrets 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.

254 d'entre eux ont trouvé un accès au logement ou à un hébergement ou ont une situation de logement stable depuis plus d'un an (28 %). 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 2023, l'équipe de DIOGENES a clôturé 57,3% des dossiers de 2022 concernant les personnes qui investissent les espaces semi-publics (271 sur 473). 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...

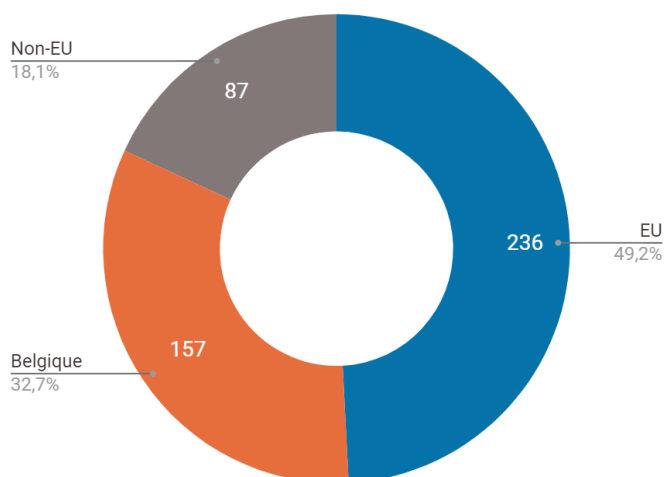
Nous constatons depuis longtemps un important turnover dans nos dossiers d'accompagnement : 33% des personnes avec lesquelles nous avons travaillé en 2023 ont été rencontrées pour la première fois cette année. 48 % ont été rencontrées pour la première fois au cours des cinq années précédentes. Seul 4 % 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 y a toujours de la place pour travailler avec de "nouveaux" habitants de la rue.

4. Focus sur les habitants des espaces semi-publics

4.1. Qui sont-ils ?

Des 985 personnes bénéficiant d'un suivi approfondi chez DIOGENES, nous analysons ci-dessous un échantillon de 567 personnes. Ce sont celles rencontrées dans les espaces semi-publics.

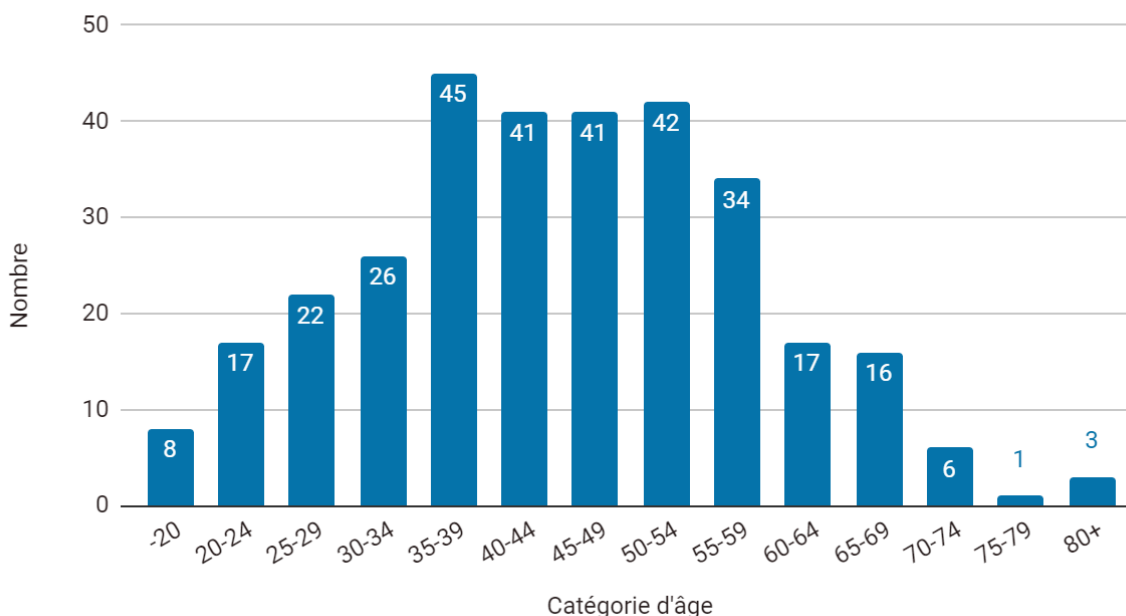
Habitant du métro - Nationalité (n: 480)



Dans ces espaces, le groupe des migrants intra-européens est le plus important (49,2%). Au sein de ce groupe, nous rencontrons principalement des personnes de nationalité roumaine (60 %) et polonaise (26 %). La moitié des citoyens intra-européens sans-abri dans les espaces semi-publics sont d'origine rom.

En 2023, nous avons rencontré moins de personnes de nationalité marocaine (5,6% ou -9% en 1 an).

Habitant du métro - Catégorie d'âge (n:319)



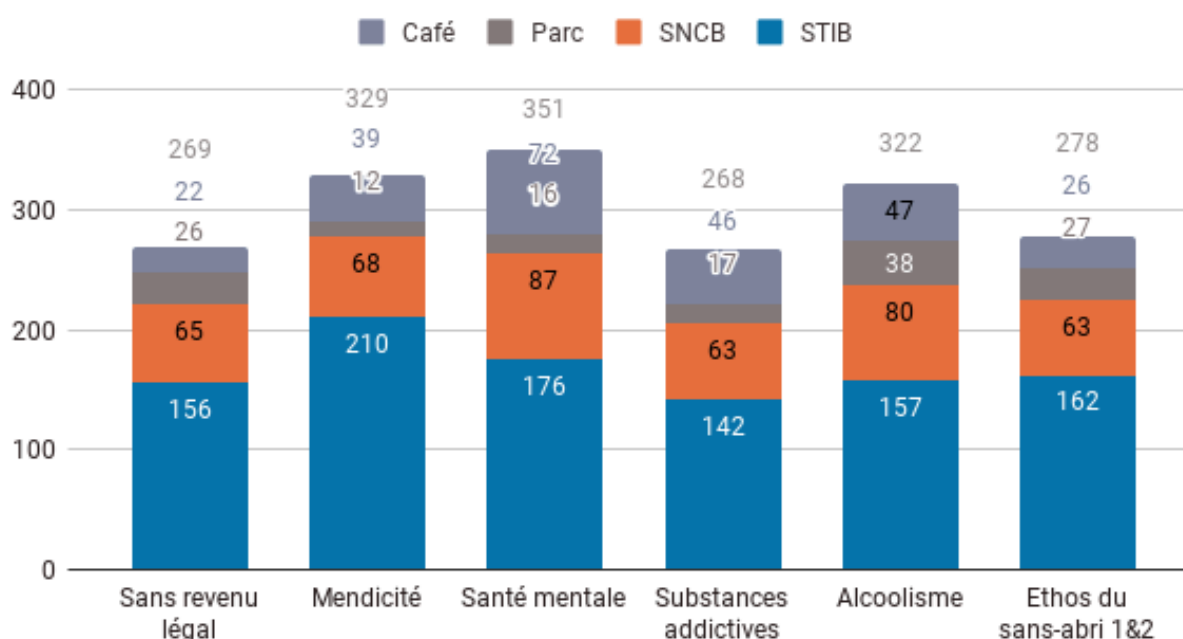
La pyramide des âges de notre échantillon suit la pyramide des âges normale telle que nous la connaissons pour l'ensemble de la population. Notons toutefois que nous accompagnons 25 jeunes adultes (moins de 25 ans), dont 8 ont moins de 20 ans. Ce chiffre a triplé par rapport à l'année dernière.

Dans l'espace semi-public, nous rencontrons un peu plus de femmes que dans l'ensemble du groupe cible de DIOGENES (34% au lieu de 30%). De manière générale, le nombre de femmes en rue a augmenté ces dernières années.

4.2. Quelles sont leurs vulnérabilités ?

Les personnes qui vivent dans la rue sont souvent confrontées à de multiples vulnérabilités et problèmes. Sur le graphique ci-dessous, nous examinons ces vulnérabilités pour les 567 personnes rencontrées dans les espaces semi-publics, en fonction de l'espace dans lequel elles se trouvent.

Situation personnelle



47,4% des habitants de l'espace semi-public n'ont aucune forme de revenu officiel. Ces personnes vont souvent chercher une autre forme de revenu, comme la mendicité (58%), le travail au noir (13,1%), la prostitution (1,4%), la collecte de consignes vides (0,5%), etc. 63,8% des habitants de l'espace semi-public qui cherchent leur revenu dans la mendicité le font sur le réseau de transport de la STIB.

Un grand nombre de personnes (61,9 %) souffrent d'une problématique de santé mentale : troubles psychiatriques, handicap mental, troubles de la personnalité ou troubles cognitifs, etc.

47,3% des habitants du métro que DIOGENES accompagne consomment des stupéfiants et 56,8% de l'alcool de sorte à impacter négativement leur vie. C'est dans le métro bruxellois que l'on rencontre le plus souvent ces consommateurs : dans ces espaces, 53% des personnes consomment des stupéfiants et 48,7% consomment de l'alcool.

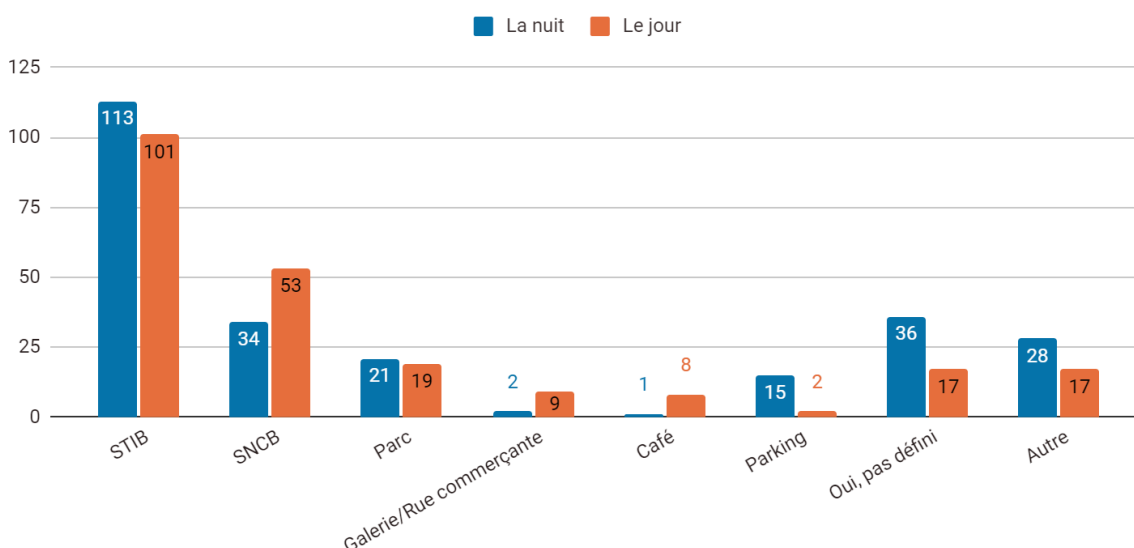
49% des personnes de notre échantillon dorment en rue ou en hébergement d'urgence (Ethos 1&2). Parmi eux, la grande majorité (55%) investit le réseau de la STIB.

Parmi les 322 non-Belges présents dans les espaces semi-publics, 54% sont sur le territoire belge depuis plus de 5 ans et 44% n'ont pas de droit de séjour légal en Belgique. Les raisons économiques sont le principal motif de migration vers la Belgique (57% des non-Belges). 55% de ceux qui n'ont pas de droit de séjour mendient. Parmi les 30% qui ont un permis de séjour, 82% ont des revenus légaux.

4.3. Pourquoi investissent-ils ces espaces ?

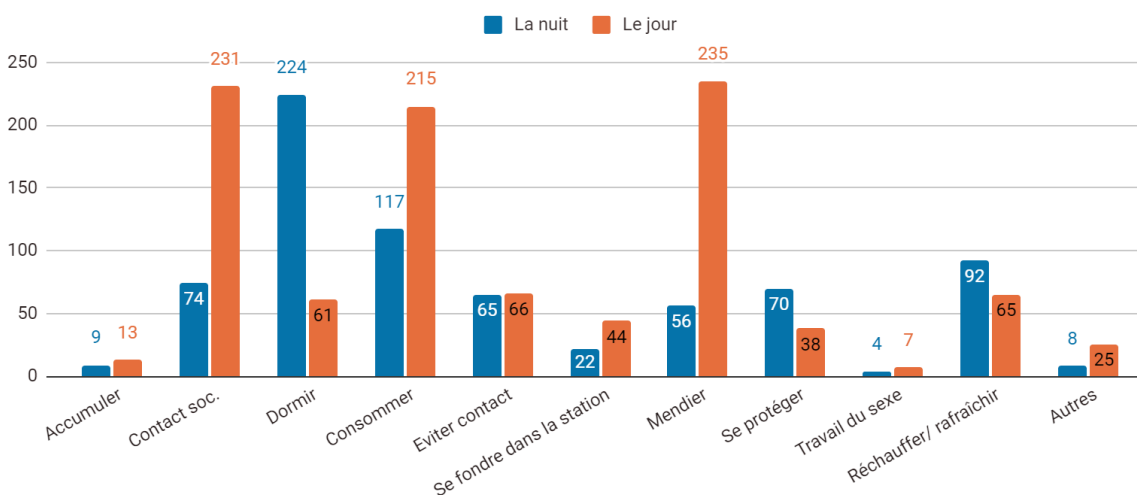
Sur les 985 personnes activement suivies à DIOGENES asbl en 2023, 266 personnes investissent les espaces semi-publics pendant la journée. 250 personnes investissent ces lieux la nuit. En journée, les personnes occupent essentiellement les gares : 44 % se trouvent sur le réseau de la STIB et 23 % dans les gares SNCB.

Occupation des lieux



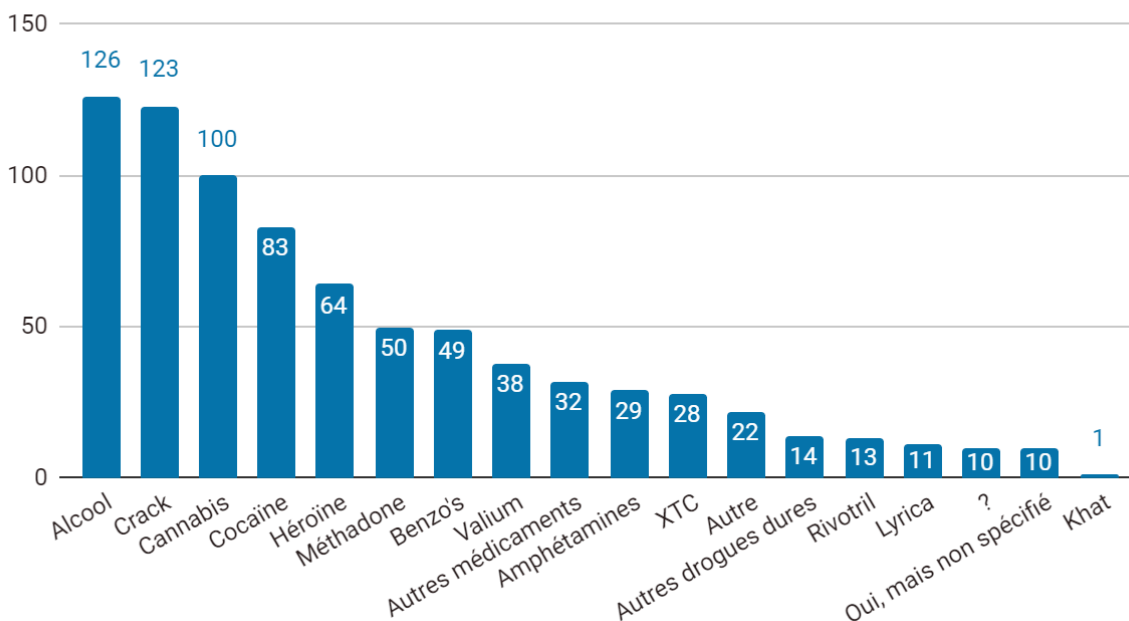
Il y a de nombreuses raisons pour lesquelles les personnes investissent les espaces semi-publics durant la journée. Elles recherchent principalement le contact social (87%), mais on observe aussi des personnes qui utilisent ces espaces pour éviter le contact (25%) et se fondre dans l'anonymat (17%).

Raisons pour s'y investir



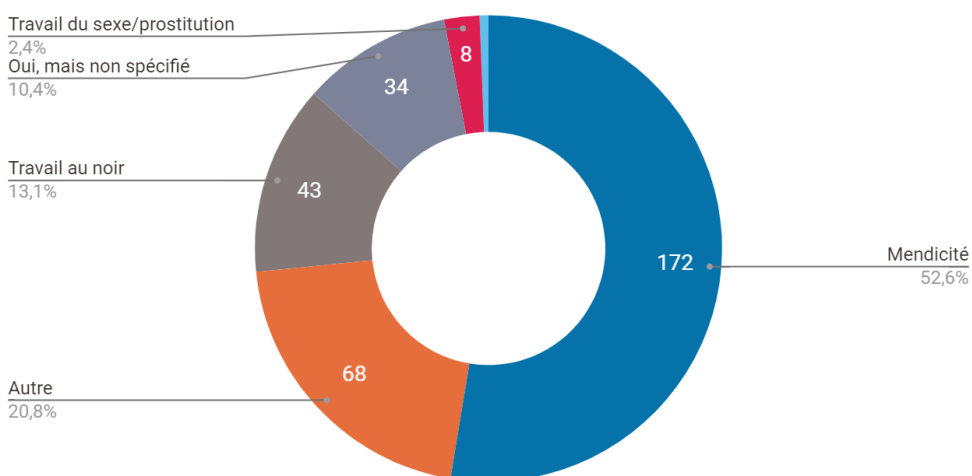
80 % des personnes qui investissent les espaces semi-publics en journée consomment des stupéfiants ou de l'alcool. Bon nombre d'entre elles consomment un mélange de stupéfiants tels que le crack, le cannabis, la cocaïne et l'héroïne, ainsi que des médicaments tels que la méthadone, les benzos et autres. En journée, 60% de la consommation se fait dans le métro ; 19% dans les gares SNCB. La nuit, 64% des consommateurs se trouvent dans les stations de métro et 12% consomment dans les gares ferroviaires.

Produits



58% des personnes de notre groupe cherchent un revenu alternatif. 52,6% de ce groupe mendie. Cela se fait soit de manière active – par exemple en demandant de l'argent – soit de manière passive – par exemple en déposant une tasse devant eux. 13,1% travaille au noir. 13,1% travaille au noir.

Revenu alternatif



5. Proof of concept au métro Porte de Hal et alentours

L'année 2023 a vu éclore le projet SubLINK au sein de *Métro-Liens*. Il a été développé en partenariat par DIOGENES et trois autres associations actives dans le secteur de l'aide aux personnes en situation de précarité : le Projet Lama, le Samusocial et Transit.

Outre ce qui a été développé précédemment dans ce rapport, ce projet a été mis en œuvre à l'aide d'un POC (Proof Of Concept). Ce fonctionnement permet d'assurer le suivi, le contrôle et l'évaluation du projet et de l'ajuster au besoin, sur base d'observations effectuées dans ce lieu donné, à intervalles réguliers. Le POC permet donc d'éprouver le projet tel qu'il a été conçu et d'en tirer des conclusions, afin de redéfinir au besoin ses objectifs ou son cadre.

Initialement localisé dans le métro Porte de Namur et alentours, le POC a très rapidement été relocalisé dans le métro Porte de Hal et alentours. En effet, des travaux prévus dans le métro Porte de Namur réduisent le nombre d'habitants de la rue en cette station.

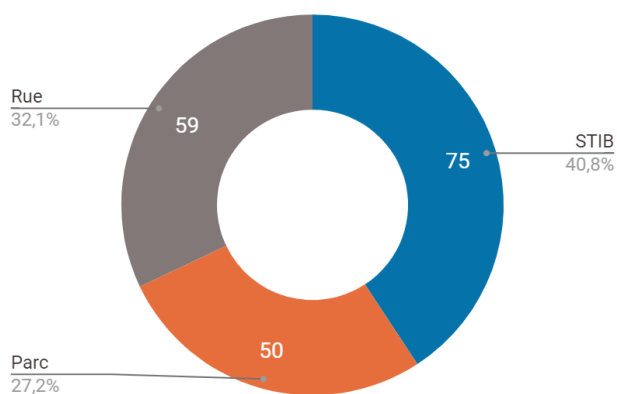
Dans les lignes qui suivent, notre analyse au POC Porte de Hal et alentours.

96 dossiers concernant des personnes investissant le POC ont été ouverts par l'équipe SubLINK en 2023.

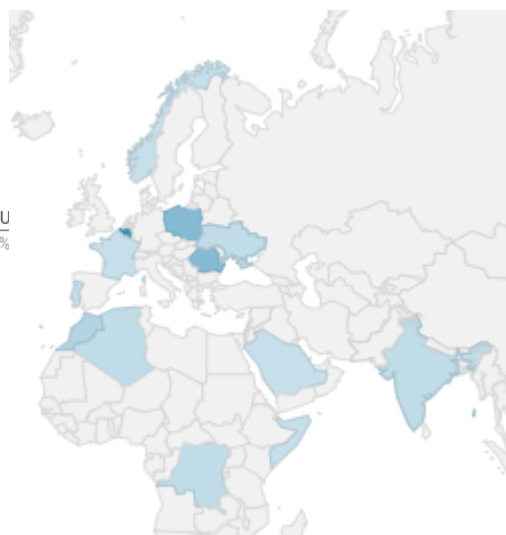
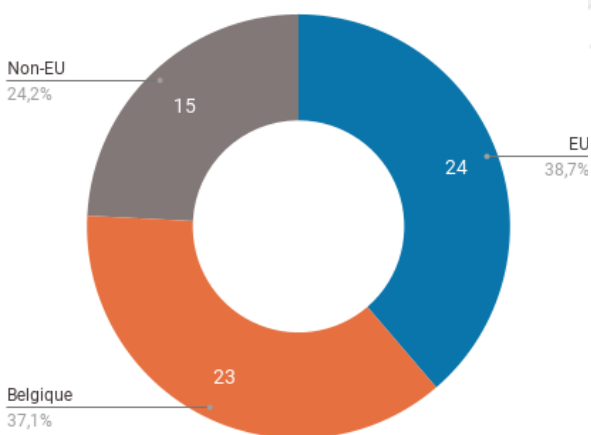
Comme en témoigne le graphique ci-contre, 40,8% des personnes rencontrées l'ont été directement dans la station. Les 60 % restants ont été rencontrés dans les alentours directs du métro, c-à-d. en rue ou dans le parc attachant à la station de métro.

Parmi les personnes que l'équipe accompagne et dont elle connaît la nationalité (62 personnes), 37,1% ont la nationalité belge, 38,7% sont originaires d'un pays de l'Union européenne et 24,2% sont originaires d'un pays tiers à l'UE. En outre, plus de 7% s'identifient comme appartenant à la communauté Rom.

POC: Lieux à Porte de Hal



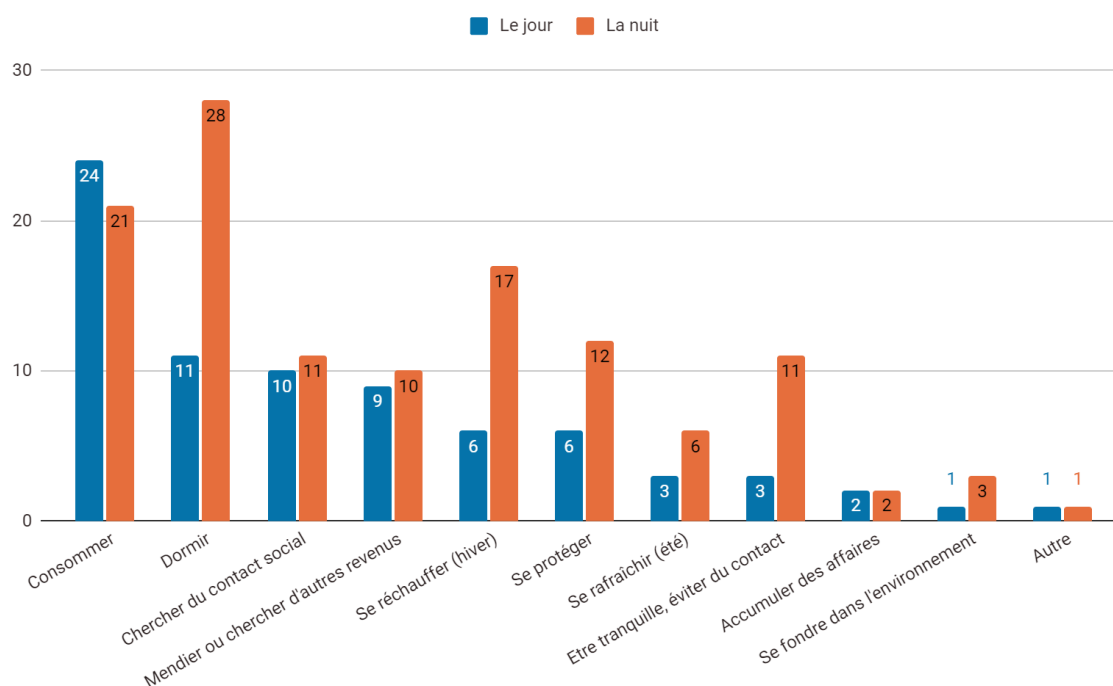
Nationalité POC Porte de Hal



Pour 91 personnes, l'équipe connaît le genre. Nous comptons 24,2% de femmes et 75,8% d'hommes.

Comme en témoignent les chiffres ci-dessous, les raisons pour lesquelles les habitants de la rue investissent le POC sont nombreuses, et varient fortement selon le moment analysé (jour ou nuit).

Raison de s'y investir (n: 39)



Parmi les 96 personnes suivies au POC, nombreuses sont celles qui cumulent plusieurs problématiques. Les problématiques sont diverses :

- Au moins 40% ont des troubles de santé mentale ;
- Plus de la moitié consomme des produits stupéfiants (au moins 52%)
 - Pratiquement tous les consommateurs de la Porte de Hal consomment du crack. Ils consomment souvent d'autres produits en combinaison : la moitié d'entre eux consomment de l'alcool, ce qui a un impact important sur leur vie. D'autres associent le crack à l'héroïne (30%) ou à des médicaments tels que le Lyrica, les amphétamines, les benzos, la méthadone, le rivotril ou le valium.
- Plus de la moitié consomme de l'alcool de telle sorte que la substance ait un impact sévère sur leur vie (au moins 54%);
- Plus de la moitié des personnes sont en séjour irrégulier (au moins 53%). Parmi elles, au moins 40% est en Belgique depuis plus que 5 ans ;
- 47% n'ont pas de revenu légal ;
- 28% pratiquent la mendicité. 56% des personnes qui font la manche n'ont pas de revenu légal ; 30% ont un revenu d'intégration sociale (RIS) ;

- 30% vivent en logement/hébergement ; 53% des personnes sont sans-abri (Ethos 1&2) et 17% vivent en hébergement précaire.

Ce POC à la Porte de Hal, permet non seulement de mettre en lumière la situation d'un lieu spécifique, mais aussi de dresser certains constats et de suggérer des réflexions quant aux politiques à mettre en place. L'objectif est double : (1) améliorer la situation des personnes accompagnées et (2) diminuer les nuisances éventuelles en station et améliorer le vivre ensemble.

À titre d'exemple, les pistes suivantes méritent d'être approfondies en matière de politiques de santé publique :

- La **création de plus de salles de consommation à moindre risque** (SCMR) à Bruxelles, pour permettre aux personnes souffrant d'addictions de pouvoir consommer dans un endroit adapté à leurs besoins. De manière indirecte, cela permettrait de diminuer les nuisances liées à cette consommation en station (dans la mesure où, comme on le voit ci-dessus, la consommation est l'une des raisons principales de la présence en station des habitants de la rue) ;
- La **facilitation des sevrages**, notamment via la création de places dans les hôpitaux. Bien que la création d'équipes mobiles de santé mentale soit nécessaire pour aller rencontrer un public qui a des difficultés à se rendre en milieu hospitalier, cela ne doit pas se faire au détriment de places effectives (lits) en hôpital. Ces derniers permettent un suivi sur le moyen terme de personnes souffrant d'addictions. Or, c'est ce que l'on constate actuellement sur le terrain, notamment à l'hôpital Saint-Pierre (suppression des lits psychiatriques et création d'une équipe mobile de santé mentale), situé directement à côté du Métro Porte de Hal. La conséquence est que les personnes souffrant d'addictions sont amenées à rencontrer les équipes mobiles sur leur lieu de vie (et donc potentiellement dans le métro si elles y habitent), de manière ponctuelle, plutôt que de bénéficier d'une prise en charge sur le moyen terme qui leur permettrait de sortir de leur cadre usuel de consommation et de leurs habitudes.
- Une **meilleure prise en charge des doubles diagnostics** : si l'on peut naïvement penser qu'un double diagnostic multiplie les prises en charge possibles, en pratique, il n'en est rien. En effet, un double diagnostic est souvent un argument pour refuser une prise en charge et réorienter vers d'autres services, qui réorientent à leur tour. Par exemple, en cas de problème de santé mentale couplé avec une assuétude, il est habituel qu'un refus soit opposé aux personnes que l'on accompagne lors des demandes de prises en charge par un psychiatre tant qu'elles ne sont pas sevrées. Or, l'assuétude et le problème de santé mentale peuvent nécessiter d'être traités "de front". Il faudrait donc mieux former le personnel confronté à ces doubles diagnostics pour qu'il puisse mieux y faire face et que les personnes aux multiples problématiques puissent être prises en charge.
- La **négociation d'accords internationaux** pour permettre la prise en charge de personnes sans statut de séjour et souffrant de problèmes psychiques sévères.

6. 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'activité 2023 de DIOGENES.

6.1. Inclusion sociale via la création de liens sociaux

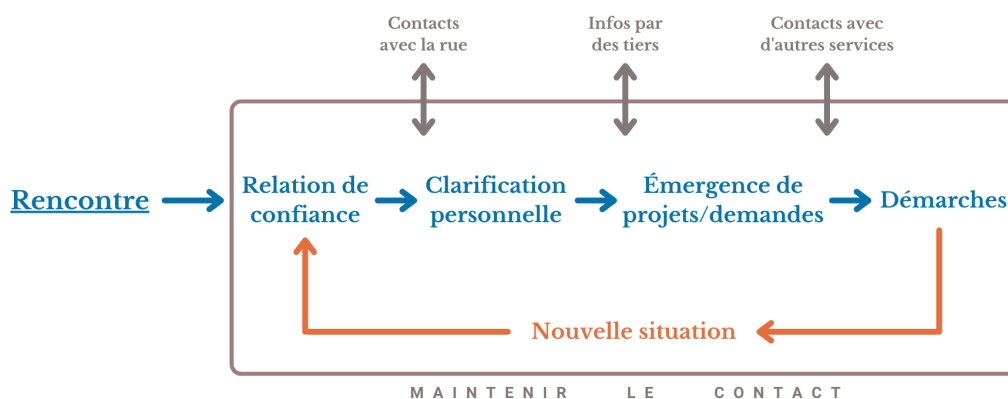
Entre, d'une part, la réponse répressive unilatérale qui exclut les habitants de la rue des stations de métro et, d'autre part, l'acceptation fataliste d'un état de fait qui cristallise les différents intérêts antagonistes, DIOGENES promeut une troisième voie : celle de l'inclusion sociale par la création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

6.2. 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.

6.3. Méthodologies spécifiques

- **L'ingérence attentionnée (bemoeizorg)**¹ 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**² : 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**³ et de **l'interview motivationnelle**⁴ : 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.

¹ Gerard LOHUIS, Ronald SCHILPEROOT. Get Schout, Van bemoei-naar groeizorg. Methodieken Voor OGGZ , 2000 , Groningen, Wolters – Noordhof.

² Andries BAART. Een theorie van de presentie, 2004, Utrecht, Uitgeverij Lemma

³ RYAN, R.M., & DECI, E.L. (2000). Self-determination Theory (SDT) and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, pp. 68-78.

⁴ MILLER, W.R. and ROLLINCK, S. *Motivational Interviewing: Preparing People to change*. NY : Guilford Press, 2002.

- **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.

7. Nos moyens

7.1. Ressources humaines

Grâce au financement de la Cocom, le projet *Métro-Liens* a pu démarrer immédiatement en janvier avec 1,5 ETP de travailleur de rue. Dans le cadre du PGSP, le cadre du personnel a été renforcé de 0,5 ETP pendant une période de 7 mois. Cela nous a permis de travailler avec un effectif total de 2 travailleurs de rue ETP dès le début du mois de janvier.

Avec le lancement du projet SubLINK, nous avons progressivement pu renforcer l'équipe de *Métro-Liens* avec 2 médiateurs interculturels à mi-temps, 2 ETP de travail de rue et 1 ETP de chargé de liaison. Le projet *Métro-Liens* a donc, en moyenne sur l'année, travaillé avec 4,55 ETP.

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 2023, nous bénéficions des qualifications suivantes : coopération internationale, assistance sociale, médecine, 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...)

7.2. Financement de 2023

Instance	Période	Montant
Plan Global de Sécurité et Prévention de la Région de Bruxelles-Capitale (PGSP)	De 2021 à 2024	36.000,00 ⁵ €
Zorgzame Buurten (Maison quartier Chambéry)	2 ans, 2022/ 2023	30.000,00€
SubLINK (Cocom)	1/05/'23–30/04/'24	214.000,00€
SubLINK (Mobilité)	1/04/'23 – 31/03/'24	23.000,00€

⁵ Au lieu de 150 000,00 € par an.

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.

En raison de la limitation importante des ressources financières de Safe.Brussels, la portée du projet pour 2023 a malheureusement été limitée à la réalisation partielle des axes de travail. 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 organismes de formation 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.

7.3. 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 partenariat inter-institutionnels entre DIOGENES, le Projet Lama, Transit et le SamuSocial. Ce partenariat a été pensé de la même manière , c.-à-d. 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.

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 [3.1.5. 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), aux maraudes nocturnes d'observation en station et à la participation de la STIB participe au comité de pilotage du projet.

8. 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 des 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...). 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 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...) ;
- Renforcer la prévention pour prévenir la perte de logement ;
- Encourager le travail intersectoriel ;
- 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 croissants liés à la croissance de l'équipe (RH...)
- Reconnaître structurellement l'entièreté du projet *Métro-Liens* 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 dans les hôpitaux. 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 personnes souffrant d'addictions ;
- 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.

9. Nos perspectives pour 2024

Le projet *Métro-Liens* existe depuis plus de 10 ans. S'il est vrai que 2023 a 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 sera une année importante pour renforcer et pérenniser ces projets. Voici ce que nous prévoyons :

- **Développement de 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 organisera 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.
- **Renforcement de 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. Nous aimerions par ailleurs que l'équipe puisse continuellement amener l'expertise et la méthodologie de travail de *Métro-Liens* dans le projet SubLINK.
- **Poursuite de la mise en place du dispositif SubLINK**, notamment via la poursuite du POC à la Porte de Hal et le développement d'un POC à Mérode. Ces POCs nous permettent de mieux comprendre la portée de nos actions, d'améliorer notre approche et éventuellement adapter le projet au besoin. Ces deux stations sont intéressantes en raison de la grande diversité des profils des personnes qui y sont présentes : personnes sans titre de séjour, problèmes de toxicomanie, sans-abrisme, problèmes de santé mentale...

La poursuite de la mise en place du projet sera également l'occasion de continuer à faire réseau, tant au sein des stations – avec les personnes qui les fréquentent – qu'en dehors de celles-ci – avec le reste du secteur associatif, notamment pour faciliter les relais.

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.

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.