



samosocial  
.brussels

01/04-2023 -> 30/04/2024

# Rapport d'activités SubLINK



Avec le soutien de:

bruss'help  
.brussels



BRUXELLES MOBILITÉ  
BRUSSEL MOBILITEIT  
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES  
GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL



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



## Table des matières

<b>Table des matières</b>	<b>2</b>
<b>1. Avant-propos</b>	<b>4</b>
<b>2. Le projet</b>	<b>5</b>
2.1. Mise en oeuvre pratique	6
2.1.1. Le choix des partenaires	6
2.1.2. Une gouvernance collaborative avec différents groupes de travail	6
2.1.3. Collaborations	8
2.2. Finalités et objectifs	9
2.3. Les différentes lignes de travail	10
<b>3. Évaluation des activités</b>	<b>13</b>
3.1. Évaluation quantitative du projet	13
3.1.1. Travail de rue dans les espaces semi-publics: l'accompagnement psycho-médico-social global personnalisé et l'orientation	13
3.1.2. Mise en place d'une plateforme de services	20
3.1.3. La construction d'un type d'intervention innovant	20
3.1.4. Mobilisation et responsabilisation des territoires	22
3.1.5. Dispositif nuitées d'hôtel	23
3.2. Histoires du métro	25
3.2.1. Un cas emblématique : une communauté Rom habitant dans le tunnel 2 de la station Madou	25
3.2.2. Tentatives de naviguer dans un système social-santé de première ligne inadapté aux réalités des habitants du métro consommateurs de psychotropes	27
3.2.3. Le dispositif nuitées d'hôtel en tant qu'outil pour redessiner des trajectoires	31
<b>4. Focus sur les personnes rencontrées par l'équipe SubLINK dans les 12 stations prioritaires de la STIB</b>	<b>32</b>
4.1. Qui sont-elles ?	32
4.2. Quelles sont leurs vulnérabilités ?	33
<b>5. Proof of concept au métro Porte de Hal et alentours</b>	<b>35</b>
5.1. Historique du POC	35
5.2. Quelques chiffres relatifs au public rencontré dans la station de métro Porte de Hal et dans les alentours par l'équipe SubLINK	35
5.3. Retours de terrain: nécessité d'une coordination entre l'action sociale et politique	38
5.4. Quelques revendications tirées du travail autour de ce POC	40
<b>6. Notre méthodologie</b>	<b>42</b>
6.1. Inclusion sociale via la création de liens sociaux	42
6.2. Un modèle éthique de changement	42
6.3. Méthodologies spécifiques	43
6.4. Une approche de Réduction des Risques	44
6.5. Médiation interculturelle	44
<b>7. Nos moyens</b>	<b>46</b>
7.1. Ressources humaines	46

7.2. Financement Sublink 01/04/2023 -> 30/04/2024	47
<b>8. Nos recommandations</b>	<b>48</b>
<b>9. Nos perspectives pour avril 2024 à décembre 2024</b>	<b>51</b>

# SYNTHÈSE DES STATISTIQUES

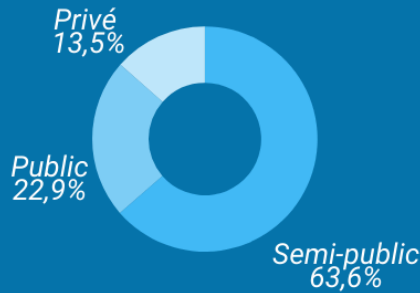
## Travail de rue

6.654 interventions

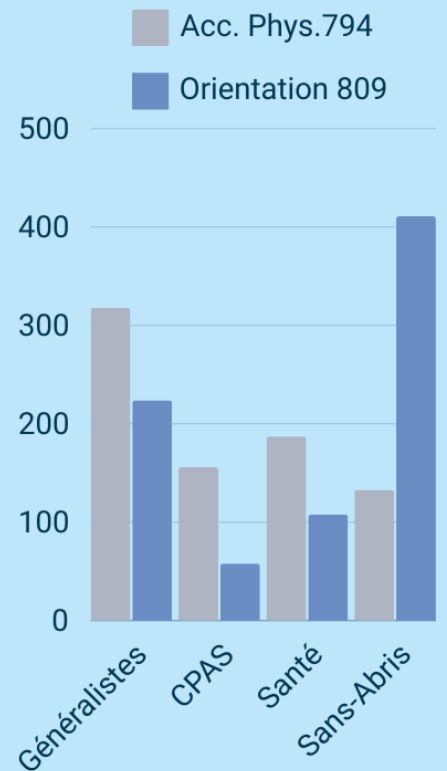
auprès de

1.163 personnes

### Lieux d'intervention



## Relais réseaux



## Équipe SubLINK

11 ETP pour 15 travailleurs:  
8 ETP au cours des 13 mois par un recrutement systématique

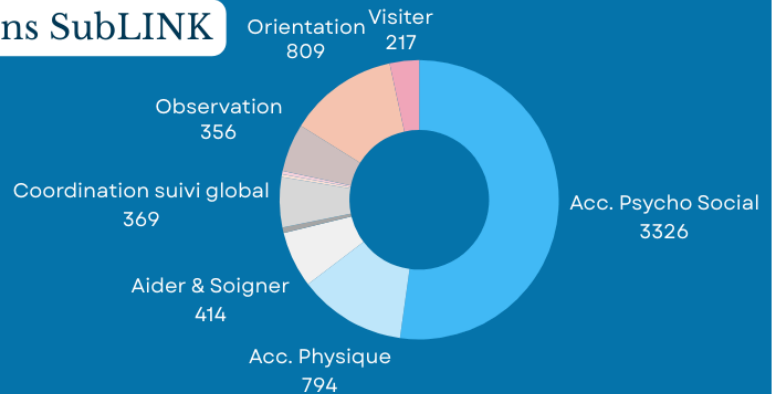
- Chargé de liaison
- Travailleur de rue
- Médiateur interculturel
- Coordination

## Analyse

- Dans ce rapport :
- Qui sont les habitants du métro des 12 stations prioritaires?
  - Analyse du POC Porte de Hal



## Interventions SubLINK



2.25

6.25

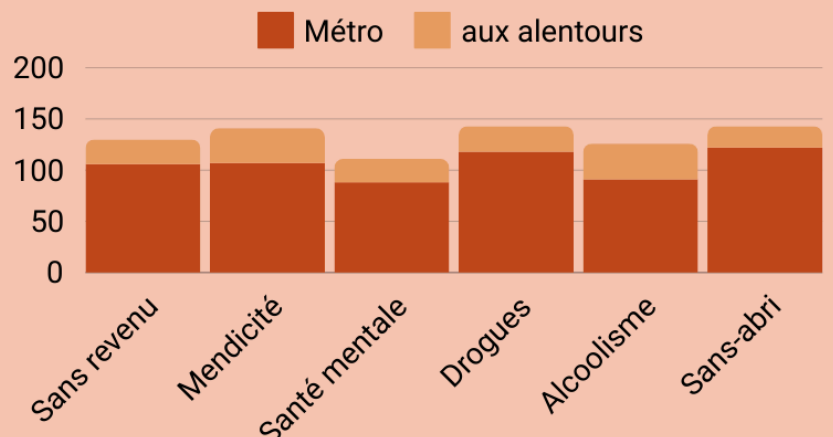
2

0.5

## Dispositif Nuitées d'Hôtel

**503** nuitées en hôtel pour  
**+80** bénéficiaires  
**18** hôtels différents  
**87%** d'atteinte des objectifs pour les "nuitées d'hôtel"

## Habitant du métro - 12 stations prioritaires



## 1. Avant-propos

Actuellement, et depuis quelques mois, Bruxelles connaît un regain de tensions au niveau sociétal (qui n'est que le reflet d'un phénomène bien plus globalisé et complexe). Plusieurs incidents sont venus alourdir un climat social déjà complexe depuis plusieurs années, tels que la crise économique, la crise sanitaire et les guerres (impliquant donc des flux migratoires importants). Au sein des différentes strates de la société, un constat d'augmentation de la précarité est tangible, qui se manifeste de nombreuses manières (notamment par l'augmentation du nombre de personnes se retrouvant en situation de mal-logement ou de non-logement, augmentation de personnes consommatrices de substances, modification des modes de consommation de celles-ci, augmentation de problèmes de santé mentale, ...) et souvent de manière visible, ce qui peut mener à l'expression d'un sentiment d'insécurité (notamment dans et autour des stations de métro) par la population bruxelloise.

Ce constat a été partagé par la STIB durant l'hiver 2022-2023: l'entreprise de transport a constaté une hausse de la présence de personnes sans-abris dans le métro, une explosion de la consommation de drogue et d'alcool au sein des stations, de la violence, du deal, une augmentation des prises de risques des personnes (impliquant des décès), la dégradation sanitaire des personnes présentes de manière durable dans les stations, leur désaffiliation sociale et une structure cosmopolite du sans-abrisme.

Au travers de la pression citoyenne, médiatique, des constats de la STIB et d'une interpellation des différents acteurs du secteur social-santé, les ministres d'aide aux personnes et la Région Bruxelles Capitale ont proposé à Diogènes, le Projet Lama, le Samu Social et Transit de co-construire un projet afin de répondre concrètement et de manière opérationnelle aux difficultés rencontrées par les personnes en situation de grande précarité présentes dans et autour des stations de métro.

Ainsi est né le projet SubLINK début 2023, mis en oeuvre depuis avril 2023 au sein de douze stations identifiées comme "prioritaires" sur le réseau de la STIB (Bourse, De Brouckère, Anneessens, Mérode, Porte de Namur, Hôtel des Monnaies, Porte de Hal, Gare du Midi, Yser, Ribaucourt, Botanique, Madou).

## **2. Le projet**

SubLINK est un projet innovant, né en réponse à une présence accrue des habitants de rue et/ou souffrant de problèmes d'addictions dans certaines stations du métro de la Région de Bruxelles-Capitale.

Ses objectifs sont de (re)nouer des liens avec ces personnes grâce à des équipes mobiles composées de travailleurs du secteur du sans-abrisme et du secteur des assuétudes. Le partenariat, composé du Projet Lama, du Samusocial, de DIOGENES et de Transit, interagit avec les habitants du métro, sur le terrain, et adopte une approche individuelle et personnelle en vue d'un accompagnement global dans différents domaines de la vie (santé mentale, hygiène, logement, ...). Il propose entre autres des solutions de logement temporaire à ces personnes (via le dispositif nuitées d'hôtel), tout en les accompagnant, notamment dans leurs démarches d'accès aux droits (séjour, emploi, revenu, etc.).

En parallèle, SubLINK souhaite aller à la rencontre des différents acteurs présents dans les stations et négocier des compromis de coexistence entre eux et avec eux.

Enfin, le projet a pour ambition d'insuffler des solutions structurelles en réponse aux besoins des habitants de la rue pour permettre leur inclusion sociale par le biais d'une Plateforme de Service qui vise à rapprocher les partenaires du secteur, à rechercher des solutions étayées en surface et à créer des actions innovantes qui améliorent la situation dans le métro.

Le dispositif SubLINK est accompagné par Bruss'Help et est mis en œuvre en étroite collaboration avec la STIB. A ce jour, le dispositif a été déployé sur douze stations, choisies en priorité après concertation avec cette dernière : Anneessens, Botanique, Bourse, De Brouckère, Gare du Midi, Hôtel des Monnaies, Ribaucourt, Porte de Hal, Porte de Namur, Madou, Mérode, Yser.

## **2.1. Mise en oeuvre pratique**

### **2.1.1. Le choix des partenaires**

Quatre associations sont parties prenantes du dispositif SubLINK : le Projet Lama (via ses équipes mobiles Cover et Artha), Diogenes, Transit et le Samu Social. Les trois premières associations disposent d'équipes opérationnelles et la dernière fait uniquement partie, à ce stade, du processus de pilotage du dispositif.

Ces associations ont choisi de collaborer ensemble afin de proposer une approche holistique combinant les expertises respectives suivantes:

- la compétence de l'équipe Cover (Projet Lama) dans la veille sanitaire, la prévention et la promotion de la santé, la réduction des risques liés à l'usage de drogues, d'alcool ou de médicaments, notamment à l'aide d'une équipe mobile, médicalisée ou non ;
- la compétence de l'équipe Artha (Projet Lama) dans l'accompagnement mobile pour les usagers de drogues en situation d'exil, qu'ils soient en demande de protection internationale ou sans-papiers ;
- la compétence de l'équipe de Diogenes en matière de création de liens avec les habitants de la rue et d'accompagnement psychosocial, d'orientation et d'accompagnement physique à son vaste réseau interne ou externe du secteur sans-abri;
- la compétence de l'équipe de Transit dans l'accompagnement des personnes usagères de drogues, via une offre d'accompagnement psychosocial résidentiel (centre de crise), un encadrement des pratiques de consommation (SCMR GATE) et un travail en réduction des risques au moyen d'équipes « outreach » ;
- la compétence du Samu Social en matière d'hébergement d'urgence et de maraudes.

Ces expertises sont partagées entre les partenaires dans l'ensemble des espaces de discussion et de travail (2.1.2) du dispositif SubLINK.

### **2.1.2. Une gouvernance collaborative avec différents groupes de travail**

Comme précisé ci-avant, l'expertise entre les partenaires est partagée au sein de différents espaces de travail, via une gouvernance collaborative. En pratique, une collaboration horizontale est mise en place, dans l'idée de construire des propositions qui sont discutées dans des espaces spécifiques (en fonction du sujet), bonifiées par les membres de ces espaces le cas échéant et, adoptées dans leur version retravaillée collectivement.

1. Pour l'**équipe opérationnelle**, via le partage d'expérience entre les travailleurs de terrain lors de réunions bi-mensuelles ainsi que via la création de binômes afin de marauder sur le terrain et d'aller à la rencontre des personnes dans et aux alentours des métros. C'est également au sein de ces réunions bi-mensuelles, organisées de manière tournante dans l'une des associations partenaires, que l'équipe de liaison fait un retour sur les connexions tissées avec le réseau, les partenaires externes, ...

En pratique, **30 réunions avec les équipes opérationnelles** ont été organisées entre le 1er avril 2023 et le 30 avril 2024.

2. Au sein d'une **Plateforme de Services** réunissant les coordinateurs du dispositif, les chargés de liaison et au sein de laquelle une représentante de Bruss'help a été invitée. La Plateforme de Services (PFS) a pour vocation de coordonner opérationnellement les actions de terrain et de réfléchir à des solutions individuelles ou collectives innovantes en réponse aux besoins des personnes sans-abri. La PFS, organisée de manière bi-mensuelle, regroupe les opérateurs qui s'engagent formellement à travailler ensemble sur des situations individuelles et/ou collectives, dans une logique de parcours d'insertion et de soins, d'accompagnement centré sur les personnes ou les collectivités. Cette plateforme de services social-santé intégrée voit ses membres se renforcer en fonction de liaison, d'accompagnement, de case management individuel ou collectif, mais sur une base personnalisée à construire à la demande selon les besoins. A terme, l'idée serait de pouvoir accueillir d'autres opérateurs du secteur au sein de cet organe, pour atteindre les buts mentionnés ci-avant.

En pratique, **16 réunions de Plateforme de Services** ont été organisées entre le 1er avril 2023 et le 30 avril 2024.

3. Les **réunions de coordination**: Au cours des premiers mois de l'année 2024, un nouvel organe a été créé : la réunion de coordination. Celle-ci est organisée de manière mensuelle. Il s'agit d'un espace d'articulation des coordinations autour du projet, répondant à un besoin exprimé par l'équipe opérationnelle d'améliorer l'articulation du dispositif SubLINK. De manière concrète, les coordinations y réfléchissent aux manières d'agencer la collaboration, de mutualiser les forces et compétences de chaque membre du projet, de rendre ce travail à trois partenaires opérationnels optimal et efficient. La visée de cet organe réside donc bien dans la co-construction, l'assemblage d'une méthodologie commune.

En pratique, **2 réunions de coordination** ont été organisées entre le 14 mars 2024 et le 30 avril 2024.

4. Les réunions du **Comité de Pilotage (CoPil)**: réunissant au minimum un membre de chaque institution partenaire (Samu Social, Transit, Diogenes, Projet Lama) ainsi



qu'une personne de la STIB et de Bruss'help, ces réunions ont vocation à permettre une orientation stratégique du dispositif. Lors de ces réunions, les différents partenaires, ainsi que Bruss'help et la STIB discutent autour de propositions émises, pilotent le projet et proposent des voies d'amélioration ou de coordination d'actions. Ces réunions sont également l'occasion d'inviter d'autres opérateurs du secteur, le cas échéant.

En pratique, **22 réunions du Comité de Pilotage** ont été organisées entre le 1er avril 2023 et le 30 avril 2024.

5. Le **Comité d'Accompagnement (ComAc)** réunit les coordinations ou les directions de chaque institution, Bruss'help, la STIB et les cabinets de tutelle (à savoir les cabinets de la Région Bruxelles Capitale via Safe.brussels, Cocom et Mobilité). Ces réunions sont l'occasion de relayer les constats de terrain vers le monde politique, notamment via la construction d'un plaidoyer et le partage de recommandations.

En pratique, **10 réunions du Comité d'Accompagnement** ont été organisées entre le 1er avril 2023 et le 30 avril 2024.

### **2.1.3. Collaborations**

Par le biais de la Plateforme de Services, nous établissons plusieurs collaborations avec des organisations et des institutions en interne et externe du secteur des sans-abri, en surface des stations de métro.

Par ailleurs, le dispositif SubLINK est accompagné par *Bruss'help*, notamment sur les questions d'hébergement (dispositif nuitées d'hôtel), de liaison avec d'autres partenaires et d'orientation stratégique.

Dans la mesure où le dispositif SubLINK s'articule dans et autour des stations de métro, une collaboration étroite est évidemment créée avec la *STIB*.

La STIB est partie prenante de SubLINK, à travers sa participation aux réunions du comité de pilotage (CoPil) mais elle dispose évidemment de son pouvoir en toute autonomie, de la même manière que les partenaires associatifs. Chaque institution veille donc à prendre des mesures respectueuses de l'indépendance, du mode de fonctionnement, des procédures propres à chacune.

## 2.2. Finalités et objectifs

### *Finalités*

Le dispositif SubLINK vise à articuler le niveau conjoncturel, à savoir des mesures pour améliorer la situation à court terme dans les stations de métro et 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. L'aspect inter-institutionnel du dispositif est très important: les interventions peuvent se faire en utilisant les connaissances de chacune des associations (accompagnement psycho-médico-social globalisé). Au niveau opérationnel, la connaissance développée dans le cadre du projet "Métro-Liens" est donc couplée à celle développée par l'ASBL Transit dans le cadre du projet "Transit Rue" et celle développée par l'asbl Projet Lama dans le cadre des projets mobiles "Cover" et "Artha".

### *Objectifs*

Nous définissons les objectifs généraux suivants :

- Organiser un accompagnement global (psycho-médico-social) pour les habitants de rue qui séjournent dans les stations de la STIB.
- Co-crée des relations sociales durables entre les habitants de rue, le personnel de la STIB et les citoyens de première ligne (voyageurs, commerçants, personnel de nettoyage, etc...).
- Diffuser une information de qualité sur la vie dans la rue (notamment quant aux réalités auxquelles les habitants de la rue doivent faire face, concernant les assuétudes, concernant les questions de santé mentale, ...).
- Promouvoir l'adaptation et l'amélioration des pratiques quotidiennes, des institutions et des politiques.
- Lutter contre l'exclusion sociale.
- Favoriser la restauration du lien social.
- Développer l'émancipation et la réinsertion sociale des personnes sans domicile.
- Améliorer le bien-être des personnes vivant dans la rue.

Sur cette base, nous pouvons fixer les objectifs spécifiques :

- Contacter les habitants du métro et développer une relation de confiance.
- Offrir aux habitants de la rue une écoute et un soutien inconditionnels, respecter leur mode de vie et leurs valeurs.
- Analyser la situation et réfléchir avec eux à un parcours d'insertion.
- (Re)motiver et créer une dynamique de changement dans le respect de leurs questions et de leurs besoins, de leur temporalité, de leur rythme et de leurs ambitions.
- Informer les personnes sans domicile de leurs droits, de leurs devoirs et des services existants.

- 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).
- Permettre aux habitants de la rue d'utiliser au mieux les services existants en dehors des stations de métro. Ceci en vue 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.
- 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.
- Fournir un soutien psychosocial adapté à chaque situation différente dans la perspective d'une meilleure intégration sociale.
- Organiser la consultation et la coordination des soins avec la personne concernée et les autres acteurs (sociaux) dans leur contexte.
- Prévenir le retour à la rue et dans le métro.
- Informer sur 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 personnes sans domicile.
- Informer sur la situation de la rue, dans le respect du secret professionnel et dans le strict intérêt des habitants de la rue, les acteurs concernés des entreprises et institutions de transport public du secteur et les pouvoirs publics afin de leur permettre d'améliorer et d'adapter leurs services.

## 2.3. Les différentes lignes de travail

1. **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, ...).

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 personnes sans-chez-soi.

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. 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.

### 3. Évaluation des activités

#### 3.1. Évaluation quantitative du projet

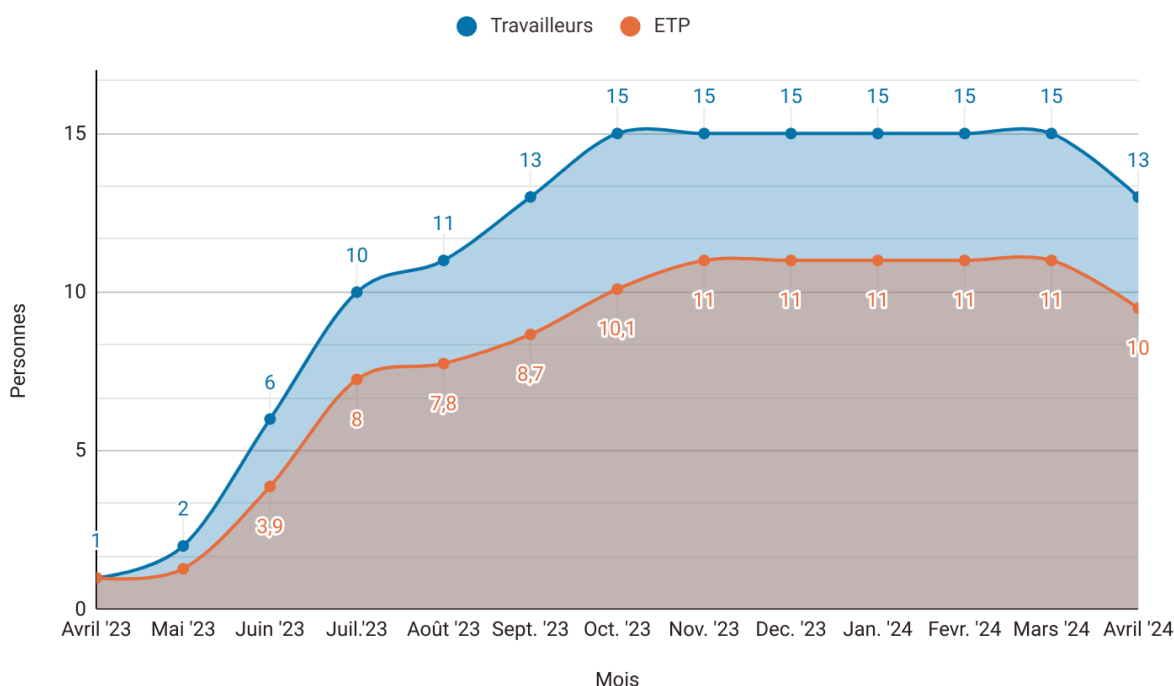
##### 3.1.1. Travail de rue dans les espaces semi-publics: l'accompagnement psycho-médico-social global personnalisé et l'orientation

###### A. Avant-propos

L'équipe SubLINK s'est constituée à partir du mois d'avril 2023 et s'est progressivement renforcée jusqu'en octobre 2023, où elle comptait 15 travailleurs et travailleuses, correspondant à 11 équivalents temps plein (plus d'informations à cet égard dans le point 7 ci-dessous).

C'est à l'aune de l'évolution de cette équipe que les chiffres mentionnés ci-après doivent être lus.

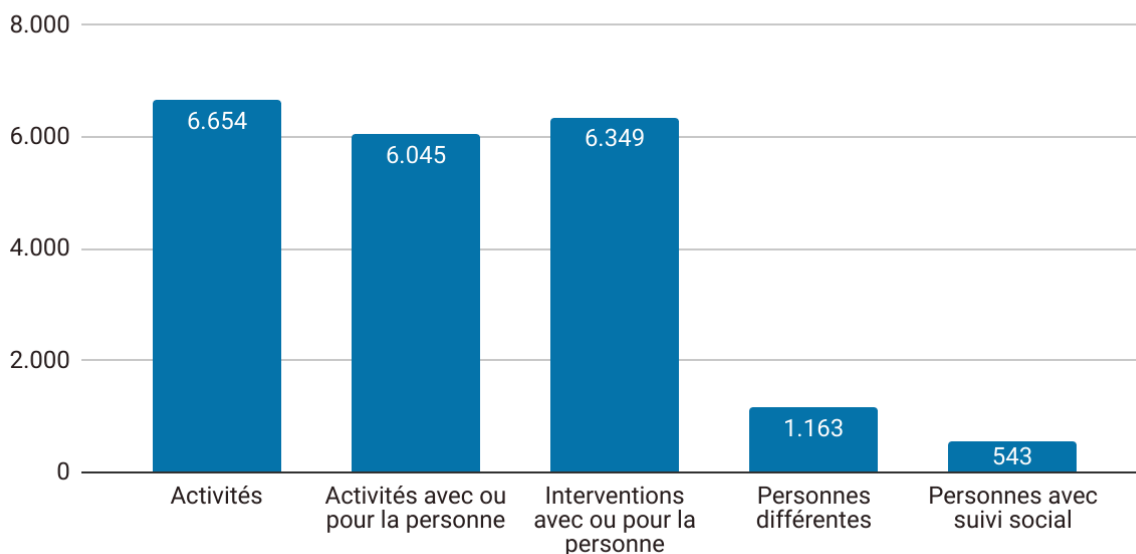
###### Équipe SubLINK



###### B. Nombre et lieux d'interventions

Entre le 1er avril 2023 et le 30 avril 2024, les équipes SubLINK ont effectué au moins **6.654 activités** pour ou avec les personnes que l'on accompagne et ont rencontré plus de **1.163 personnes différentes**. Parmi ces personnes, un suivi social a pu être lancé avec **543** d'entre elles.

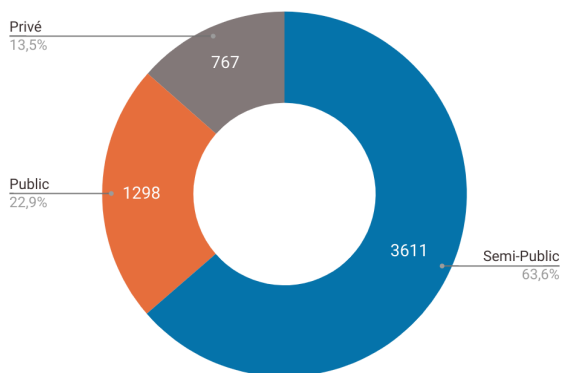
### Activités SubLINK



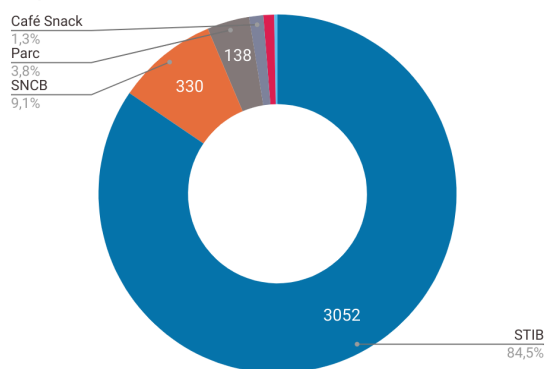
### C. Géographie des interventions

En ce qui concerne les interventions de l'équipe, on constate que la plupart des interventions ont lieu dans les espaces publics ou semi-publics (lorsque le lieu d'intervention est connu n=5.676).

Type de lieux



Espace Semi-Public



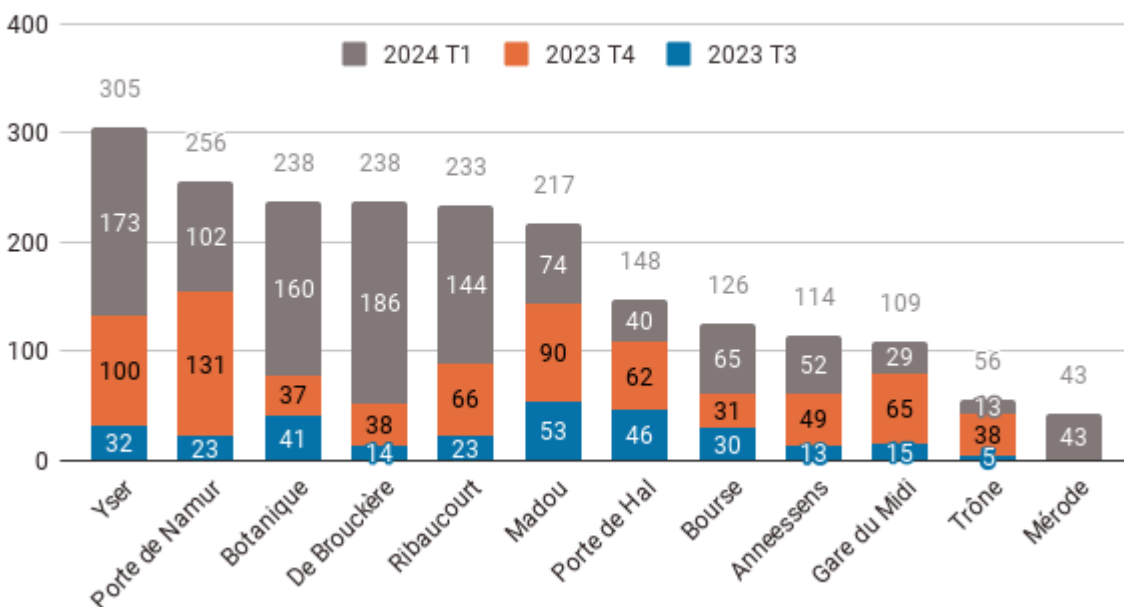
Lorsque les interventions ont lieu dans des espaces semi-publics, l'on constate que la majorité des interventions ont eu lieu sur le réseau de la STIB ou dans des gares SNCB attenantes au réseau de la STIB.





Sur ce graphique, on peut voir que le nombre d'interventions par station fluctue par trimestre, ce qui confirme la grande mobilité des personnes dans les stations de métro.

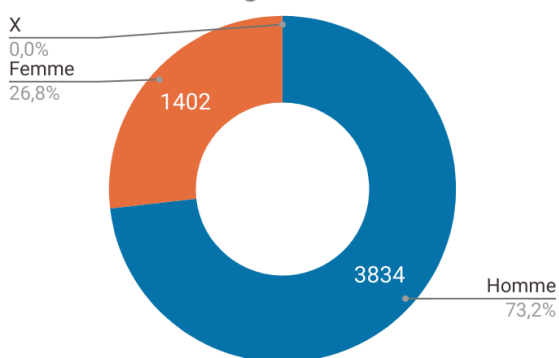
Par station de métro prioritaire, selon le scope d'intervention :



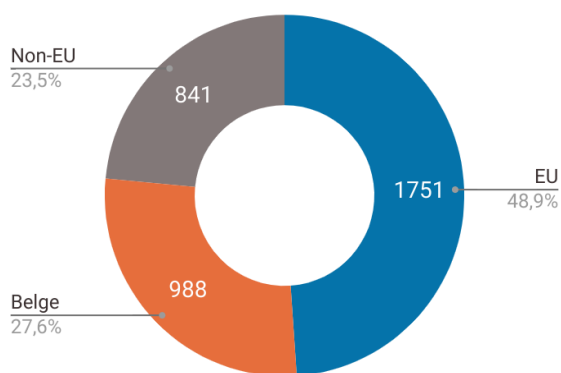
D. Public rencontré (voir [point 4](#) ci-dessous pour plus de détails)

En ce qui concerne le genre (déclaré ou supposé) des personnes rencontrées, pour lesquelles le genre a été identifié (n=5.236) et avec lesquelles des interventions ont été réalisées, on constate qu'environ les trois-quart des interventions concernent des personnes identifiées comme hommes.

Interventions et genre



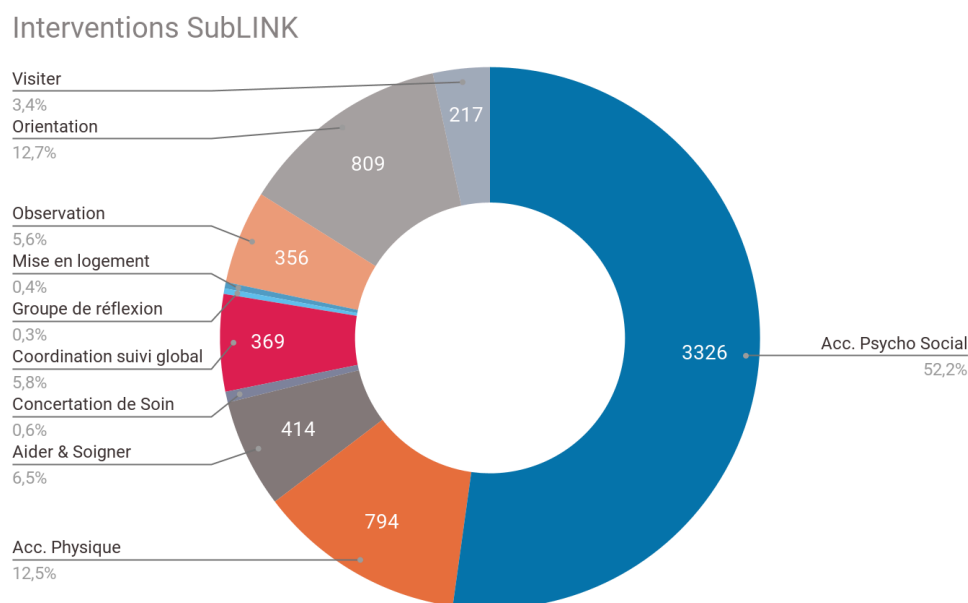
Interventions et nationalité



Dans les personnes dont l'origine a pu être identifiée lors des interventions (n = 3.580), environ les trois-quart sont d'origine belge ou européenne.

## E. Types d'interventions

Parmi les interventions réalisées par l'équipe de SubLINK, on constate que la majorité des interventions concerne des **accompagnements psycho-sociaux**. Il s'agit d'une part importante du travail des accompagnateurs sociaux: lors de ces accompagnements psycho-sociaux, le/la travailleur va à la rencontre des personnes, crée (et maintient!) du lien social avec elles, s'enquiert de leurs états physiques et psychologiques, .... C'est lors de ces discussions informelles que la confiance peut se construire entre les travailleurs et les personnes rencontrées, que les histoires de vie de celles-ci peuvent être comprises et que des trajectoires, tenant compte de ces éléments, notamment au niveau temporel, peuvent éventuellement se dessiner avec les personnes rencontrées.

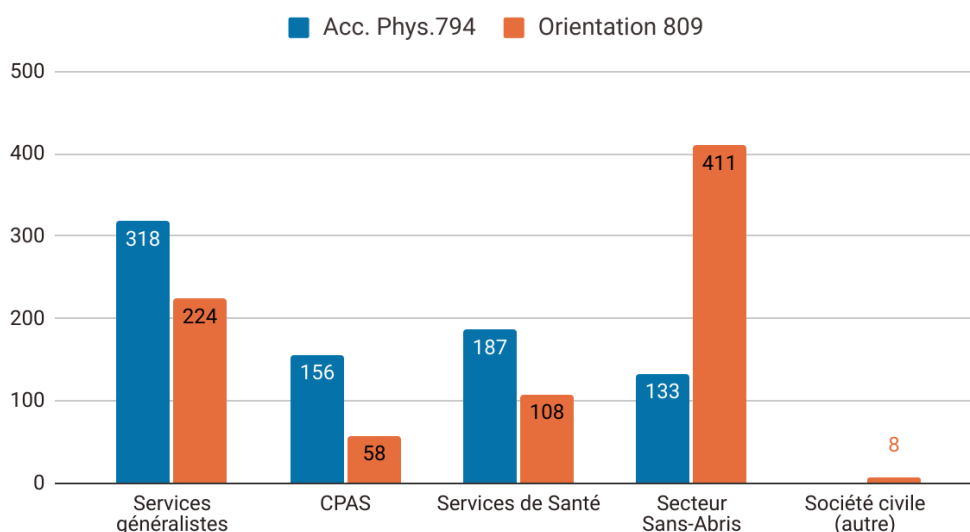


L'équipe SubLINK réalise également beaucoup **d'accompagnements physiques** (794) et **d'orientations** (809).

Ces relais sont organisés vers différents services, comme en témoignent le graphique ci-dessous: des services généralistes (sont entendus comme services généralistes des services qui ne sont pas reliés au secteur sans-abri, par exemple des cabinets d'avocats), des CPAS, des services de santé ainsi que d'autres associations actives dans le secteur.

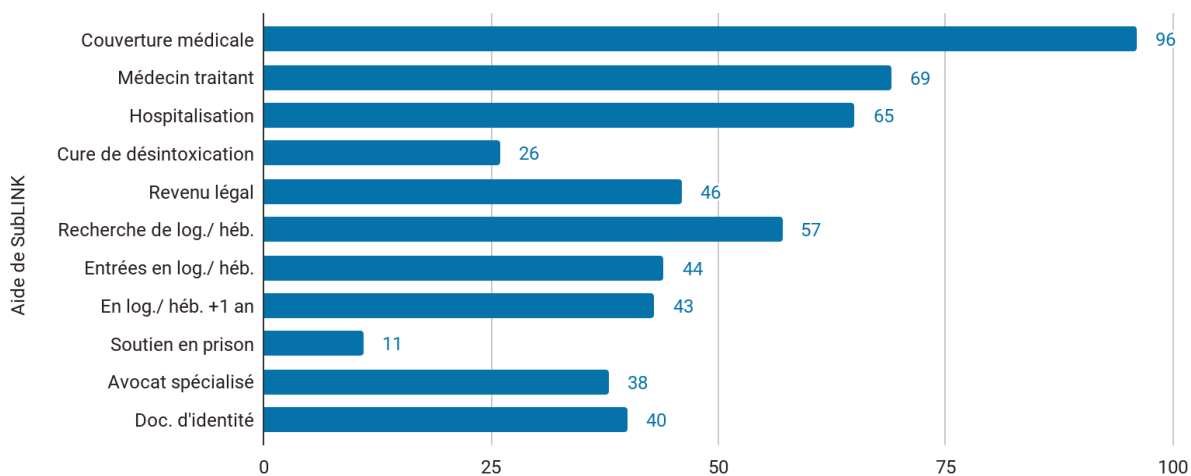
Ces relais illustrent la réalité du travail avec les habitants de la rue : ceux-ci doivent pouvoir être orientés et/ou accompagnés vers des services qui leur permettent de se réaffilier à la société s'ils le souhaitent, notamment via l'ouverture de droits (séjour, revenus, ...), ainsi que orientés et/ou accompagnés vers des services permettant de répondre à des besoins primaires (hygiène, santé, hébergement d'urgence, répit au sein d'accueils de jour, ...).

## Relais réseaux



Cette réalité est encore mieux illustrée par les aides apportées par les équipes SubLINK aux personnes rencontrées pour laquelle nous avons plus d'information (n=412):

## Aides apportées par les équipes SubLINK



Sans surprise, la recherche d'une **couverture médicale** est la première aide que les équipes ont apportée aux personnes rencontrées. Le besoin de couverture médicale n'est pas toujours immédiat, mais les démarches administratives vers l'ouverture de droits à ce niveau (obtention d'une carte médicale ou d'une aide médicale urgente) permettent de créer un lien avec les personnes rencontrées et surtout permettent d'essayer de limiter le non-recours aux soins lorsque ceux-ci seront nécessaires et d'éviter que des situations médicales empirent. Il s'agit également de la première étape vers d'autres accompagnements, tels que la recherche d'une **cure de désintoxication**, la rencontre avec un **médecin traitant** qui pourrait notamment permettre la transition vers la prise d'un traitement

de substitution, ... Enfin, il s'agit de la seule aide au niveau de l'ouverture de droits que les accompagnateurs sociaux peuvent proposer sans discrimination à l'ensemble des personnes rencontrées, qu'elles disposent ou non d'un titre de séjour légal sur le territoire.

Il est par ailleurs nécessaire d'apporter un éclairage additionnel à ces chiffres: plus de septante pourcent (72,4 %) du public rencontré n'a pas la citoyenneté belge. Parmi ceux-ci, une grosse partie ne dispose pas ou plus de titre de séjour légal en Belgique. De facto, cela implique une limite dans les droits auxquels ceux-ci peuvent prétendre et donc dans les démarches que ces personnes vont pouvoir effectuer, avec ou sans accompagnateur social, impliquant une limite dans les perspectives dont ils disposent pour faire évoluer leur situation personnelle. Ces chiffres ne tiennent par ailleurs pas compte du non-recours aux droits, phénomène bien connu dans le secteur du sans-abrisme.

Par ailleurs, ces chiffres ne tiennent pas compte de certaines autres réalités de terrain :

- certaines personnes préfèrent ne pas être hospitalisées car elles ont peur de ne pas résister au sevrage qu'une telle hospitalisation implique (ou de faire face à l'incompréhension de leur situation d'assuétude par le personnel soignant) ;
- le délai d'attente et les démarches à effectuer pour rentrer en cure ne correspondent pas aux réalités de personnes en rue. En matière d'alcoolisme, il a fallu plus de 5 mois à une personne accompagnée par l'équipe pour rentrer en cure de désintoxication. Pour avoir un rendez-vous de pré-admission pour une personne consommatrice de drogue, il faut entre 2 semaines et 3 mois suivant les institutions, les circonstances et la période (vacances, lits déjà occupés etc.). Une fois le rendez-vous honoré (qui peut être régulièrement annulé par les usagers, ce qui rallonge de facto l'échéance), il y a un délai d'attente entre 3 à 6 mois (pouvant aller jusqu'à une année pour une personne ayant d'autres assuétudes) pour avoir une place en cure. Il est à noter à cet égard que l'attente est plus longue en Région de Bruxelles-Capitale qu'en Région Wallonne.

Il est par ailleurs apparu que certaines personnes rencontrées disposent encore d'un **logement**. A cet égard, les travailleurs agissent préventivement et, parallèlement, essaient de construire un réseau autour de et avec la personne pour éviter que sa situation personnelle ne se dégrade plus amplement.

Enfin, on constate que les actions de "aider et soigner" de la part de l'équipe sont également importantes. Cela couvre différents types d'actions: le paiement de médicaments nécessaires aux personnes accompagnées, de nourriture, la remise de matériel de réduction de risques permettant de diminuer les risques sanitaires de la consommation, ...

La coordination du suivi global s'inscrit parfaitement dans les missions de SubLINK, dans le sens où elle permet la liaison avec d'autres acteurs (actifs ou non dans le secteur du sans-abrisme et des assuétudes) et la création d'un réseau autour de la personne. Elle permet d'améliorer l'accompagnement des personnes, tout en n'oubliant pas de les mettre au centre de leur situation personnelle pour qu'elles soient le moteur de leur propre changement.

Enfin, il semble également important de mettre aussi en évidence le poste "**observations**" en tant qu'intervention dans le cadre du projet SubLINK, dans la mesure où de telles observations des situations à certains endroits et à certains moments permet d'évaluer constamment la nécessité de réadapter le déploiement des équipes, de bien comprendre les dynamiques à l'oeuvre avec tous les intervenants actifs dans les différentes stations et de pouvoir, au besoin, communiquer des informations importantes pour les personnes que l'on accompagne.

### **3.1.2. Mise en place d'une plateforme de services**

La Plateforme de Services réunit les partenaires disposant d'une équipe opérationnelle, ainsi que Bruss'help.

En pratique, **16 réunions de la Plateforme de Services** ont eu lieu, permettant de réfléchir ensemble à des solutions et à une communauté de pratiques, pour améliorer la prise en charge psycho-médico-sociale des personnes que l'on accompagne.

Comme indiqué ci-dessus, sont réunis de manière permanente au sein de cette plateforme les coordinateurs du projet et les chargés de liaison, ces derniers jouant notamment le rôle d'interface entre les parties prenantes et le réseau d'aide et de soins et ainsi que le rôle de référents sans-abri au niveau des stations (SPOC).

### **3.1.3. La construction d'un type d'intervention innovant**

- Networking au niveau des stations et référent sans-abri (SPOC):

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 de la STIB.

Durant ces 13 mois, nous comptons 145 activités dans l'environnement de l'habitant du métro. Nous constatons que le personnel de nettoyage est un interlocuteur important (38,6% de contacts), probablement parce qu'il est souvent présent dans l'environnement de l'habitant de la rue.

De nombreuses réunions et rencontres ont eu lieu, avec d'autres parties prenantes et avec des individus présents dans l'environnement des habitants de la rue<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> A ce titre, ont notamment été rencontrés: l'antenne de Molenbeek du Projet Lama, le planning familial "Aimer Jeunes", Bruxelles Accueil Portes Ouvertes (BAPO), Rizome, L'Autre Lieu, le Pilier, le Buurtwinkel, les centres de Jour "L'aire de rien", "Hobo", "Babbelkot", "Bij ons/ chez nous" et "Jamais sans toit", les services de prévention des communes de Koekelberg, Saint-Josse, Saint-Gilles, Ixelles,

La mise en place du dispositif SubLINK a été l'occasion d'organiser des rencontres plus formelles avec des travailleurs de la STIB: entre mi-novembre et fin février, 8 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 visite 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" de la STIB (département **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 ses enjeux.

- Création de dynamiques participatives et nettoyage ponctuel avec les personnes sans-abri :

Le projet SubLINK avait pour ambition de faire émerger au sein des groupes cibles une dynamique participative pour mettre en travail les questions relatives à la convivialité et aux dimensions communautaires de leur vie en station, notamment via des actions de nettoyage conjointes, sur une base ponctuelle et régulière. L'ambition de ces dynamiques participatives était d'avoir un impact positif et constructif sur le développement de chaque individu, ainsi que sur l'ensemble du groupe. Indirectement, cela devait conduire 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 ses lieux.

En pratique, **une seule action collective de nettoyage**<sup>2</sup> a pu être mise en place dans le cadre de SubLINK (à la station Porte de Namur) au vu de la situation actuelle dans les stations: le caractère très mobile des personnes que l'on accompagne (qui est multifactoriel dans la mesure où il s'explique par les actions répétées de la police dans certaines stations, les passages très réguliers de la sécurité à l'ouverture des stations, la recherche de produit stupéfiant pour les personnes souffrant d'assuétudes, le fait de pouvoir bénéficier d'une place dans les dispositifs mis en place pour les sans-abris, ...) a rendu cette mise en oeuvre complexe. En effet, il est évidemment impossible de mettre en place des dynamiques collectives dans des lieux dans lesquels les personnes ne s'ancrent pas.

---

Bruxelles ville, Etterbeek, les bourgmestres des communes de Saint-Josse, Saint-Gilles, Etterbeek, Ixelles, les agents et managers des stations STIB concernées par le dispositif SubLINK (dites "stations prioritaires"), l'équipe de nettoyage (tant le shift du matin que celui de l'après-midi) de chacune des stations concernées par le dispositif SubLINK, le centre d'hébergement d'urgence "Pierre d'angle", les maisons d'accueil "Armée du salut", "home Baudouin", "Ilôt", "Foyer Bodeghem", et "Albatros", les commerçants de chacune des stations prioritaires du dispositif, le Hub Humanitaire, le service d'accompagnement pour les usagers de drogues "Interstices" actif au sein de l'hôpital Saint-Pierre, ...

<sup>2</sup> Il est à noter que des actions collectives de nettoyage sont effectuées depuis plusieurs années à la Rue Couverte (Gare du Midi) et qu'une personne de Métro-Liens y participe régulièrement.

- Renforcement de la fonction de médiation interculturelle :

La médiation interculturelle permet d'augmenter l'inclusion du public en précarité de séjour dans les institutions de prise en charge (fluidification et facilitation des prises en charge).

En effet, les médiateurs ont pour objectif d'autonomiser les habitants de la rue dans leurs démarches mais aussi de rendre autonome le réseau dans la prise en charge du public (par exemple en mettant en place des plages d'interprétariat). Le processus d'autonomisation nécessite un accompagnement sur la durée et de nouveaux outils doivent être constitués à partir de nos expériences.

L'inclusion de ce public rentre dans une logique globale de diminuer la marginalisation et d'augmenter l'inclusion à la vie bruxelloise en offrant une opportunité aux habitants de la rue d'avoir une compréhension de leurs droits, de leur santé, mais aussi des coutumes belges, le tout dans la langue maternelle desdits habitants et par des personnes qui comprennent leur culture d'origine.

Ce travail permet de faciliter les échanges entre les habitants de la rue et les autres individus qu'ils rencontrent. En augmentant l'inclusion du public dans les institutions, nous pensons que cela facilitera toute démarche qu'ils souhaiteraient entamer.

Grâce aux retours d'expériences, nous avons pu constater qu'il y avait un réel désir des acteurs du réseau de maintenir le travail en commun et même d'être formés et sensibilisés à cette approche.

### **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 postérieurement à cette rencontre, en novembre, pour réfléchir à des manières d'articuler nos quotidiens respectifs pour aider au mieux les personnes accompagnées.

Le bourgmestre d'Etterbeek a été rencontré fin mars 2024, suite à l'inclusion de la station Mérode dans les stations prioritaires de SubLINK et à la prise d'un arrêté par le bourgmestre concernant la situation dans cette station. Le service de prévention de la commune d'Etterbeek était également présent lors de cette rencontre. Il avait été rencontré préalablement début mars.

L'équipe de prévention de Bruxelles-ville a été rencontrée en janvier (réunion intersectorielle avec différents métiers de la prévention) et en mars (réunion des différentes coordinations de la prévention).

### **3.1.5. Dispositif nuitées d'hôtel**

Pour rappel, ce dispositif permet la diversification des types d'hébergement de courte durée pour les habitants du métro qui donne du sens et plus de chances à l'accompagnement social.

Le dispositif nuitées d'hôtel tente de faciliter l'accès à des solutions qui permettent aux habitants de la rue de sortir des stations de métro et d'être pris en charge par des acteurs « de la surface ». Ce dispositif n'est pas un centre d'urgence ni une solution durable, mais peut être un outil probant dans le dessin d'une trajectoire de sortie de rue. Sa méthodologie d'intervention consiste à aller à la rencontre des personnes et à soutenir leur parcours en leur donnant accès à des nuitées d'hôtel, si cela semble pertinent dans leur accompagnement psycho-médico-social.

Plus spécifiquement, ce dispositif a été conçu pour le public cible suivant :

- Personnes sans-abri présentes sur le réseau de la STIB (jour et/ou nuit) ou ayant un lien avec ce réseau ;
- Focus sur les 6 premières catégories ETHOS : rue, hébergement d'urgence et sortie d'institution ;
- une attention privilégiée pour les personnes les plus vulnérables : refus d'aide et de soins, non recours, problématiques multiples, femmes, mineurs, personnes présentant des problèmes d'assuétudes ou de santé mentale, personnes âgées, personnes avec mobilités réduites ;
- Personnes exclusivement connues, suivies et accompagnées par les opérateurs SubLINK : DIOGENES, New Samusocial, Projet Lama, Transit.

En pratique, plus de 80 personnes ont pu bénéficier du dispositif au sein de 18 hôtels bruxellois, entre le 1 août 2023 et le 30 avril 2024.

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, réduction des risques, 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, ...).



Dans 87% des cas, les objectifs fixés avec les habitants de la rue lors de la mise à l'hôtel ont été réalisés, preuve de l'utilité de ce dispositif en tant que forme alternative d'hébergement à ceux existants.

Pour plus de détails sur les bénéfices d'une telle forme d'hébergement, vous pouvez consulter le rapport d'activités rendu par le Projet Lama sur la question (en annexe).

## 3.2. Histoires du métro

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

### 3.2.1. Un cas emblématique : une communauté Rom habitant dans le tunnel 2 de la station Madou

Mercredi 28 février 2024, avec un collègue de Diogènes, nous écrivons à la Cheffe de Cabinet du Bourgmestre de Saint-Josse au sujet d'une communauté Rom originaire de Slovaquie qui se trouve dans la station de métro Madou. Ils vivent depuis plusieurs jours sur des matelas installés de part et d'autre du tunnel numéro 2. Ils se débrouillent pour subsister, sans douche ni toilettes accessibles, sans école pour les enfants.

Ils ont été expulsés d'un squat situé sur la commune d'Etterbeek et sont revenus à Saint-Josse: ils y avaient noué des attaches à l'époque où ils habitaient dans l'église du Gesu dont ils avaient été expulsés en 2012, avant d'être relogés au Samu social, puis de revenir à Saint-Josse dans différents squats. Il s'agit d'un groupe d'une trentaine de personnes, comprenant des enfants et des personnes âgées ; dont une femme atteinte d'une maladie grave, suivant une dialyse trois fois par semaine. Au vu de la saturation du réseau de l'hébergement bruxellois, il n'y a aucune chance qu'ils soient accueillis ensemble dans une structure adéquate dans le respect de leur forme d'existence communautaire.

SubLINK s'était mis en lien avec la commune de Saint-Josse depuis la mi-octobre 2023. Nous avons rencontré le Bourgmestre, avec sa Cheffe de Cabinet, la directrice de la prévention, en présence de responsables de la STIB, de Bruss'Help, avec les trois chargés de liaison ainsi qu'un collègue de Diogènes qui travaille pour le projet Métro-Liens.

Le Bourgmestre s'était dit alors prêt à réfléchir à l'aménagement et à l'encadrement par des agents du service de prévention d'un lieu de répit dans la station de métro Botanique pour accueillir les "personnes en errance", et les orienter vers les services socio-sanitaires adéquats. Nous nous étions fixé un nouveau rendez-vous à la mi-novembre pour rediscuter de la piste de collaboration. Pourtant, lors de cette seconde rencontre, la STIB fait savoir qu'il ne saurait être envisageable de donner suite à un pareil projet.

Le vendredi premier mars, nous apprenons que la communauté Rom est toujours à la rue, via un partenaire qui les a croisés durant la nuit et a tâché de négocier avec le personnel de la STIB pour qu'ils puissent dormir dans la station Madou.

Le lundi 11 mars, nous écrivons à nouveau à la Cheffe de Cabinet au sujet de cette situation. Dans un premier temps, il nous est répondu que la commune met déjà tous ses moyens disponibles pour soutenir deux occupations temporaires sur son territoire. Une semaine plus tard, des assistants sociaux du CPAS descendent dans le tunnel de la station Madou pour inscrire sur une liste les personnes vulnérables, en promettant des places hébergement en hôtel. Mais rien n'a suivi.

Nous interpellons encore la commune qui nous fait savoir qu'ils appuient les demandes d'aide auprès du CPAS avec le soutien du service de prévention. Mais, le temps d'introduire

les différentes demandes, la police met une pression de plus en plus forte pour qu'ils quittent le tunnel numéro 2. Des agents de police sont même venus pour saisir trois lapins appartenant à des enfants du groupe, sans donner récépissé ni de document pour attester l'infraction de maltraitance animale dont ils étaient jugés coupables : pour avoir laissé ces lapins dans des cages à chat avec du saucisson; comme l'expliquera par téléphone un agent du commissariat de Saint-Josse à un travailleur de SubLINK.

Alors que la situation de cette communauté semble dans une impasse, l'équipe SubLINK découvre que le tunnel, à cheval sur St-Josse et 1000 Bruxelles, se trouve en fait sur le territoire de la commune de 1000 Bruxelles. Pour en sortir, la perspective d'un nouveau squat semble la seule issue, en misant sur un accord avec le propriétaire pour que cela soit plus pérenne que l'instabilité qu'ils ont connue jusqu'ici.

Le 20 mars, une réunion en ligne est organisée par Bruss'Help à propos de la situation, avec un responsable de la maraude du Samu qui les connaît depuis une dizaine d'années, la STIB et le Cabinet Social-Santé, en vue d'une occupation d'un bâtiment vide, pour sollicitation HCAN (occupation temporaire).

Le 8 avril, la Maraude de Bruxelles informe l'équipe SubLINK qu'avec l'aide d'un collectif militant, la famille a réussi à ouvrir une maison vide avenue de Cortenbergh. Le 19 avril, une visite conjointe s'organise et, petit à petit, un relais se met en place avec l'équipe mobile CoVeR pour intervenir et leur apporter du soutien ainsi que du matériel d'hygiène et de nettoyage, ainsi que des tickets de transport en commun pour permettre à Madame de suivre sa dialyse. Le 30 avril, la famille reçoit un ordre d'expulsion sans date de mise en œuvre... Le 10 mai, il n'y avait toujours pas de date fixée.

Le 22 mai, la famille était sur la piste de l'ouverture d'un autre bâtiment à Schaerbeek. Le 28 mai, ils apprennent que la date d'expulsion de la maison qu'ils occupent depuis désormais deux mois est prévue pour le premier juillet.

La complexité de cette situation où s'enchevêtrent des dynamiques individuelles et collectives, médicales et sociales, sécuritaires et politiques, rend le positionnement des intervenants SubLINK assez difficile à établir. Cette communauté Rom alterne depuis des années vie en rue, squats, centre d'hébergement d'urgence, logements précaires, et retour à la rue dans un cycle qui semble ne jamais finir. Pour elle, la reconnaissance, donc l'accès aux droits est empêchée par la politique migratoire européenne et son application restrictive en Belgique. Dans un contexte socio-économique de plus en plus critique d'accès aux logements abordables pour les personnes les plus démunies, en butte au racisme structurel et aux discriminations du fait de leur appartenance ethnique, les travailleurs sociaux qui les accompagnent font face à une impasse. Pour maintenir un lien de confiance aussi fragile que ténu, les équipes se voient obligées de trouver toujours d'autres outils et ressources en-dehors des cadres institutionnels et politiques, sans que cela ne débouche sur une forme de vie plus digne pour les personnes concernées.

*Elias P., accompagnateur psycho-social au sein de Projet Lama*

### **3.2.2. Tentatives de naviguer dans un système social-santé de première ligne inadapté aux réalités des habitants du métro consommateurs de psychotropes**

Pascal est un homme d'une cinquantaine d'années, il est originaire du Maroc mais il est en Belgique depuis 24 ans. Dans le passé, il a eu un titre de séjour ici mais l'a perdu.

Il a été marié ici et a des enfants, il n'a plus de contact avec eux mais il souhaiterait les revoir. Cela fait maintenant 5 années qu'il vit en rue. Il passe de station de métro en station de métro et n'est rattaché à aucune structure.

Il consomme chaque jour diverses substances psychoactives, principalement héroïne et méthadone et parfois du crack.

Pascal est un homme très discret et assez solitaire, nous l'avions déjà croisé à plusieurs reprises dans différentes stations du métro et avons alors tenté à chaque fois, en fonction de sa demande et de ses besoins, de l'orienter vers différentes structures, notamment Transit, mais sans succès.

(...)

Nous le croisons une nouvelle fois, il n'est vraiment pas en forme et se plaint de fièvre et de maux de gorge. Il s'est également brûlé au niveau de la cheville assez profondément, la plaie n'est pas belle. Il formule alors pour la première fois un besoin d'aide immédiat, nous lui parlons alors du Centre Athéna, qui se trouve juste à côté de là où nous sommes. Il accepte, nous rencontrons alors une assistance sociale ainsi qu'un des médecins du centre.

*Nous constatons qu'il a fallu que Pascal se trouve dans une situation urgente pour se mettre en mouvement et entamer des démarches, bien qu'il le souhaite depuis longtemps. Il est possible que le lien créé et renforcé au fil du temps avec cet homme ait fait de nous des personnes repères et ait facilité sa demande à ce moment-là. La notion de la récurrence dans la rencontre représente ainsi un élément essentiel dans la création du lien et de son renforcement. L'accessibilité aux travailleurs et leur disponibilité sont deux autres ingrédients facilitateurs de notre travail. Une partie de ce dernier s'effectue dans l'ici et maintenant et l'imprévisibilité. C'est ainsi que notre présence dans les métros permet de pouvoir être là pour notre public dans des moments déterminants. Il arrive aussi que ce type d'événements découle sur un suivi plus individualisé, soutenu, diversifié, ou complémentaire avec des personnes, notamment dans l'élaboration, l'accompagnement, la réalisation de démarches médicales et/ou socio-administratives.*

On ressort du centre avec un formulaire pour une demande d'Aide Médicale Urgente, une prescription d'antibiotique ainsi qu'un soin réalisé sur sa plaie. Sa plaie nécessitant d'être suivie et ses antibiotiques d'être pris à heure fixe, il est nécessaire de trouver un lieu où Pascal pourra se poser et se reposer. Nous lui proposons alors de négocier avec nos collègues du Centre de Crise et de venir se mettre à l'abri à Transit.

*Afin de répondre au mieux aux besoins urgents de repos et de soins, deux options se dessinaient : les nuitées d'hôtel octroyées pour le projet SubLink ou l'hébergement d'urgence à Transit. En optant pour la deuxième option, l'intention était double : premièrement, assurer à Pascal l'accès à une présence infirmière quotidienne pour sa plaie et deuxièmement, potentiellement faciliter son accroche à une structure bas seuil afin de favoriser l'accès à des prestations répondant à des besoins fondamentaux : la nourriture, l'hygiène corporelle, la santé, le repos, la sécurité. Il s'agit aussi de l'accès aux assistants sociaux, à une psychologue, aux infirmières et finalement de l'accès au matériel stérile et aux conseils RdR.*

*Ces pistes possibles sont autant d'éléments susceptibles d'accompagner Pascal dans l'amélioration de sa qualité d'existence et également de représenter des ruptures, même momentanées, d'avec les conditions de vie en rue. Informé des ressources disponibles, Pascal pourra à tout moment, s'il le souhaite, activer ces leviers en fonction de ses besoins.*

*Dans cette situation, l'utilisation des ressources institutionnelles activables dans l'urgence a représenté un atout et une force majeurs. Cela met clairement en lumière l'importance de « travailler ensemble » dans une complémentarité des services, des offres, des prestations, qu'elle soit intra-institutionnelle ou interinstitutionnelle. Ce dernier point représente en effet, le point fort marquant du projet Sublink.*

Transit accepte de recevoir Pascal pour une nuit d'urgence dans un premier temps (à voir pour potentielle suite), nous nous mettons en route vers le centre de crise.

Le lendemain : miracle ! Pascal semble reposé et en bien meilleure forme que la veille ; le changement est assez radical.

En collaboration avec le centre de crise, nous amenons monsieur au CPAS afin de demander l'aide médicale urgente, nous précisons bien à son assistance sociale qu'il aurait besoin d'un traitement de substitution aux opiacés. Tout s'est bien déroulé ; retour à transit, puis, Pascal ne passe pas la nuit suivante et nous ne le revoyons plus durant quelques jours.

Nous le recroisons quelques jours plus tard par hasard dans une station, il est encore malade et souffre de sa plaie qui n'a pas du tout cicatrisée. Il formule la demande qu'il aimerait aller chercher son traitement le lendemain à Transit, on lui propose de venir le chercher, il est d'accord.

Le lendemain, on se retrouve, puis on se dirige vers Transit pour qu'il puisse récupérer son traitement. Agréablement surprises, nous apprenons qu'il a à nouveau fait une demande d'hébergement et que celle-ci est acceptée.

Aide Médicale Urgente en poche, on part du centre pour aller rencontrer la médecin de la maison médicale attribuée par le CPAS. Ce RDV se passe extrêmement mal et est très inconfortable pour tout le monde. La médecin exprime explicitement que la maison médicale ne s'occupe pas de « tox ». Celle-ci accepte tout de même de prescrire à Pascal des traitements une seule semaine, mais qu'il lui faudra changer de maison médicale par la suite.

Ainsi, sans aucun test, ni confirmation, elle remet des prescriptions de méthadone et de benzodiazépines en se basant uniquement sur la demande et les dires de Pascal.

A ce moment-là, nous sommes fort inquiètes car nous savons que Pascal ne prend habituellement pas ce grammage de méthadone bien plus dosé et qu'il n'avait jamais évoqué prendre des benzodiazépines. Il est cependant délicat de remettre sa parole en question et la médecin n'a pas l'air de s'en préoccuper plus que ça.

*Cette expérience de la maison médicale est marquante sur plusieurs aspects, à commencer par l'accueil des personnes et l'accessibilité aux soins. Elle met en évidence l'accueil parfois maladroit, stigmatisant et excluant des habitants de la rue et plus particulièrement lorsqu'ils sont consommateurs de substances psycho-actives.*

*Cela signifie que, dans le cadre de nos missions quotidiennes, il reste impératif de continuer à travailler sur la sensibilisation et les (dé)-constructions des représentations sociales avec les travailleuses et travailleurs des structures socio-sanitaires lors de nos accompagnements, des concertations ou des rencontres de réseau.*

*Pascal s'est retrouvé dans une situation inconfortable, provoquée par une mauvaise orientation dans cette maison médicale par le CPAS ; confronté à l'exclusion et au rejet qu'il ne connaît déjà que trop souvent. Cela ajoute un sentiment d'échec, de frustration et de démotivation.*

*Cette situation questionne finalement les attitudes et les limites de chacun. La médecin qui prescrit les demandes de l'usager sans investiguer la consommation initiale du patient ; cette pratique pourrait se révéler être très dangereuse pour la personne. L'usager qui entrevoit un moyen de survie et « commande » des médicaments au-delà de la question du traitement. L'intervenant social qui accompagne dans cette démarche qui dévie de l'intention initiale énoncée.*

*Les démarches peuvent parfois se transformer en enjeux relationnels avec la personne. Il s'agit d'y être conscients et attentifs, de même que d'être vigilants et clairs sur nos postures et limites professionnelles dans le cadre de la relation d'aide.*

*Dans cette situation, la discussion faisant suite à ce rendez-vous a été significative. Le rejet, le refus, la déception, la relation de confiance, l'accompagnement, ou encore la réduction des risques sont autant d'éléments qui ont pu être (ré)abordés.*

La pharmacie indiquée sur la carte médicale ne délivre pas de méthadone ; Pascal est déçu et frustré de la matinée. Nous le sommes aussi pour lui, mais ce sentiment se mélange à une forme de soulagement quant au fait qu'il n'allait finalement pas recevoir une méthadone surdosée, ni de médicaments inhabituels. *Si les médicaments avaient été récupérés, Pascal aurait pu se mettre en danger...*

Ensuite, Pascal disparaît chercher ce dont il a besoin au marché noir, il ne reviendra pas à Transit.

Nous tentons alors de lui trouver une place à la MASS, ce qui est compliqué car ils sont saturés ; ils ont finalement accepté. Mail envoyé au CPAS, nous recevons la nouvelle carte médicale avec les nouvelles adresses.

*Cet aspect renvoie au fait que nous sommes sans cesse confrontés à un réseau médical qui est saturé et qui ne prend pas ou peu de nouveaux patients, ou carrément pas de personnes consommatrices de produits psychotropes.*

*Les médecins prescrivant des traitements de substitution aux opiacés ou certains autres médicaments spécifiques sont rares, ont des quotas, ou déjà une énorme patientèle. Il s'agit d'une difficulté que nous rencontrons régulièrement.*

*Lorsque notre public n'a pas accès à une prescription médicale, il a recourt au marché noir comme on a pu le constater avec Pascal ; cela peut s'avérer être un comportement à hauts risques.*

Après cet épisode, nous n'avons plus revu Pascal pendant quelques semaines jusqu'à ce qu'on le croise par hasard et qu'il souhaite prendre RDV à la MASS.

Le jour du RDV nous le retrouvons pour y aller ensemble ; c'est un très chouette moment, il profite des ordinateurs pour nous montrer des photos de lui « avant », avant qu'il ne rencontre les produits et la vie en rue ; il semble tellement content.

*On note que les accompagnements que l'on peut faire sont importants pour les démarches entamées mais permettent aussi d'approfondir les liens avec les usagers, ce qui consiste également en une grande partie de notre travail.*

On ressort avec une prescription de méthadone, il a à nouveau demandé un grammage plus élevé qu'habituellement. La pharmacie attitrée lui délivre le traitement.

Un RDV pour la semaine suivante était programmé mais Pascal n'a pas souhaité y retourner car il n'avait pas le moral.

*Nous travaillons avec la libre adhésion de la personne et mettons en place un accompagnement basé uniquement sur sa demande et le respect de ses choix.*

De ce fait, la MASS est de plus en plus réticente à l'idée de donner de nouveau RDV à ce monsieur (il avait déjà raté beaucoup de RDV il y a longtemps), et Pascal, lui, se sent mal à l'aise d'avoir annulé à plusieurs reprises, c'est un peu le serpent qui se mord la queue.

Depuis, nous avons toujours un bon lien avec Pascal lorsque nous le croisons en rue. Tout ne s'est pas déroulé sans embûches et certains aspects soulèvent des questions, mais nous en tirons tout de même beaucoup de positif ; le lien de confiance créé avec cet homme, une accroche à Transit, l'obtention d'une carte médicale et aussi l'affiliation à une maison médicale spécialisée dans les assuétudes.

*Ceci n'est pas une simple démarche... Cette situation choisie est à la fois si simple et pourtant si complexe, dans un travail à la fois individuel et collectif, dans une dimension et des difficultés à la fois sociales et sociétales...*

*Pauline B. et Clara A., travailleuses sociales au sein de l'ASBL Transit*

### **3.2.3. Le dispositif nuitées d'hôtel en tant qu'outil pour redessiner des trajectoires**

X a 35 ans. Il est arrivé il y a dix ans à Bruxelles. Il est une personnalité bien connue et appréciée de tout le quartier qu'il fréquente. Il connaît une bonne partie des associations qui travaillent en rue.

Consommateur de longue date, les comptoirs de RdR sont des points de chute réguliers. Solitaire, il ne s'y attarde pas. Nous nous voyons régulièrement dans le métro ou bien ses abords. Une relation de confiance se tisse au gré de rencontres gratuites et d'accompagnements vers le CPAS. Pendant longtemps, X avait maintenu un équilibre qui lui allait. La rue, les psychotropes, son chien, ses lectures et tout ce qui fait une vie. Mais X sent qu'il perd le fil. Il n'a plus son chien. Il n'arrive plus à être présent aux rdv qui garantissent son revenu. Ses habitudes de consommation ne sont plus les mêmes. Une vieille affaire le rattrape et l'amène à repasser quelques jours en prison. Il y a vu son reflet : il a perdu beaucoup de poids. En sortant, il m'appelle, nous nous voyons et je lui propose une semaine à l'hôtel.

Il y dessine une trajectoire : reprendre contact avec le Projet Lama, régulariser sa situation auprès du CPAS, s'inscrire pour une cure à Mons, reprendre contact avec sa mère adoptive... Seul ce dernier objectif aura pu être mené à bien avant la fin des 12 nuits passées à l'hôtel. Le reste devra se faire à l'emporte pièce : des rendez-vous sont pris pour les semaines qui viennent. Ce temps de repos aura été un jalon important dans ce nouveau chapitre qui s'ouvre mais il aura été bien trop court. Force est de constater qu'il est difficile de trouver un autre endroit où il est possible de consommer en chambre : pour X, c'est une condition non négociable.

Je me demande parfois ce que l'hôtel peut signifier pour une personne qui s'y retrouve alloué une chambre par le biais du secteur social. On peut se dire que c'est un sacré cadeau. On peut se dire que c'est beaucoup d'argent pour pas grand chose. Le prix de 10 jours à l'hôtel correspond plus ou moins à 1 mois en maison d'accueil mais l'hôtel respecte la vie privée des gens...

A mon sens, c'est un nouveau bout de ficelle dans une trousse remplie de brolles avec lesquelles on peut parfois rafistoler une situation qui se délite le temps de faire un pas ou deux.

*Timothée M.D., travailleur de rue au sein de l'ASBL Diogenes*

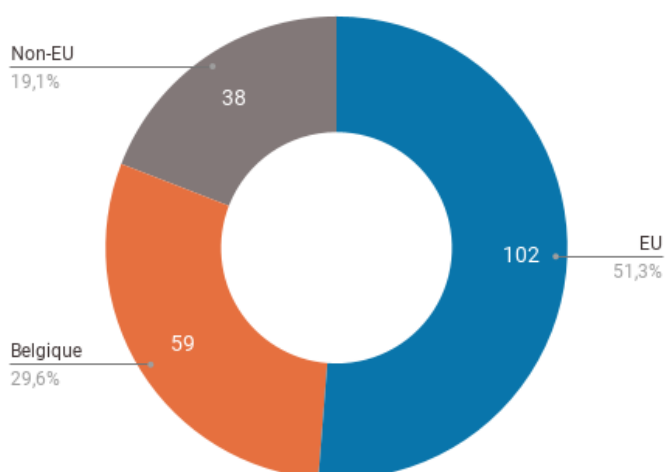


## 4. Focus sur les personnes rencontrées par l'équipe SubLINK dans les 12 stations prioritaires de la STIB

### 4.1. Qui sont-elles ?

Des 412 personnes bénéficiant d'un suivi approfondi par SubLINK, nous analysons ci-dessous un échantillon de 284 personnes. Ce sont celles rencontrées dans les 12 gares prioritaires de la Stib: Yser, Porte de Namur, Botanique, De Brouckère, Ribaucourt, Madou, Porte de Hal, Bourse, Anneessens, Gare du Midi, Trône et Mérode.

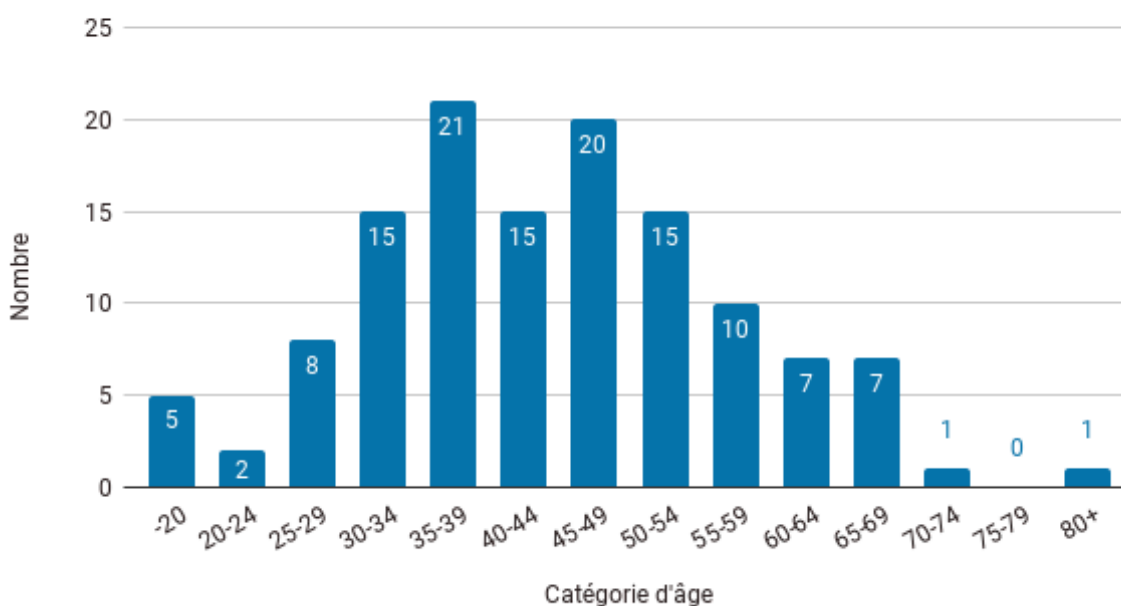
Habitant du métro - Nationalité (n: 199)



Dans ces espaces, le groupe des migrants intra-européens est le plus important (51,3%). Au sein de ce groupe, nous rencontrons principalement des personnes de nationalité polonaise (44,1 %) et roumaine (33,3 %). 30,4% des citoyens intra-européens sans-abri dans les 12 gares prioritaires sont d'origine rom.

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 7 jeunes adultes (moins de 25 ans), dont 5 ont moins de 20 ans.

Habitant du métro - Catégorie d'âge (n: 127)

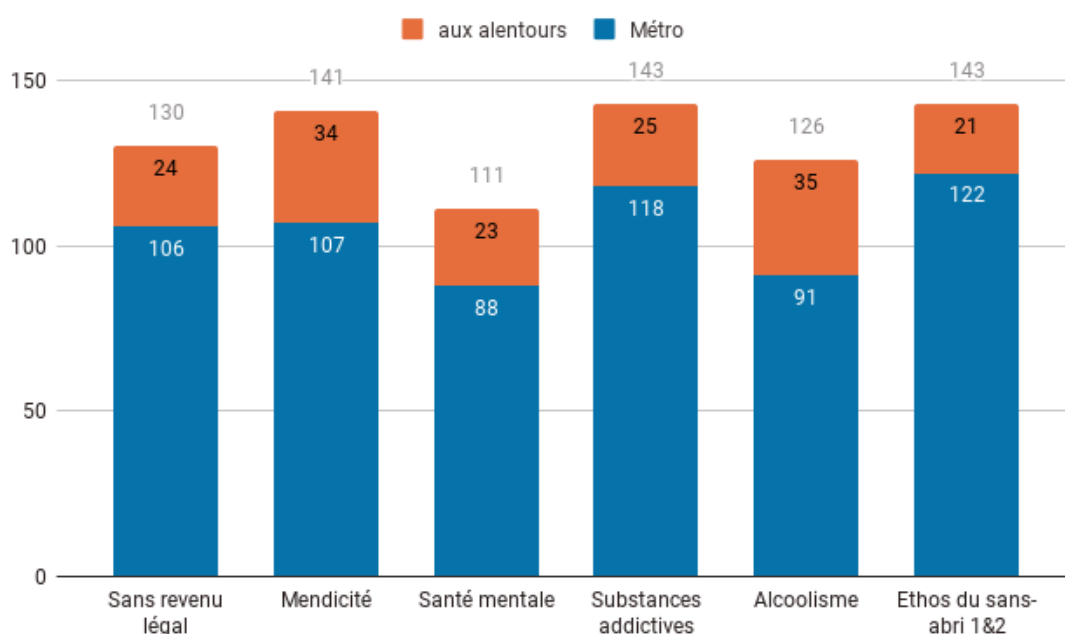


Dans les stations prioritaires, nous rencontrons 29,3% de femmes (n:259), ce qui correspond aux statistiques globales que l'on trouve sur les femmes dans les rues de Bruxelles (29,0% des adultes dont le genre est connu sont des femmes - dénombrement de Bruss'help '22). De manière générale, le nombre 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 284 personnes rencontrées dans les stations prioritaires de la STIB et aux alentours.

Situation personnelle (n: 284)



45,8% des habitants des stations prioritaires et aux alentours n'ont aucune forme de revenu officiel. Ces personnes vont souvent chercher une autre forme de revenu, comme la mendicité (49,6%), le travail au noir (14,6%), la prostitution (5,4%), la collecte de consignes vides (0,5%), etc.

Un grand nombre de personnes (39%) souffrent d'une problématique de santé mentale : troubles psychiatriques, handicap mental, troubles de la personnalité ou troubles cognitifs, etc.

50,4% des habitants du métro que SubLINK accompagnent dans les 12 stations prioritaires et aux alentours, consomment des stupéfiants et 44,4% consomment de l'alcool d'une manière qui impacte négativement leur vie.

50,4% des personnes de notre échantillon dorment en rue ou en hébergement d'urgence (Ethos 1&2).

Parmi les 211 non-Belges présents dans les stations prioritaires, 50,7% sont sur le territoire belge depuis plus de 5 ans et 52,6% n'ont pas de droit de séjour légal en Belgique. Les raisons économiques sont le principal motif de migration vers la Belgique (pour 42,2% des non-Belges). 46% de ceux qui n'ont pas de droit de séjour mendient. Parmi les 33,6% qui ont un permis de séjour, 67,6% ont des revenus légaux.

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

### 5.1. Historique du POC

Il était initialement prévu d'utiliser le Proof of Concept (POC) en tant qu'élément qui pourrait permettre de suivre, contrôler, évaluer et ajuster le projet SubLINK. L'idée de ce PoC était d'utiliser une série d'indicateurs, permettant d'évaluer la situation dans une station spécifique à un moment donné et de récolter, quelques mois après le début de notre travail, des données relatives à ces indicateurs, afin d'analyser l'évolution de ceux-ci et, le cas échéant, d'adapter notre mode de travail.

Un POC initial avait été désigné, à savoir Porte de Namur. Il s'est toutefois rapidement avéré que le "nettoyage" et vidage de la station par la police et la sécurité de la STIB lors de l'été 2023 a rendu inopérantes les possibilités d'utiliser cet endroit en tant que POC.

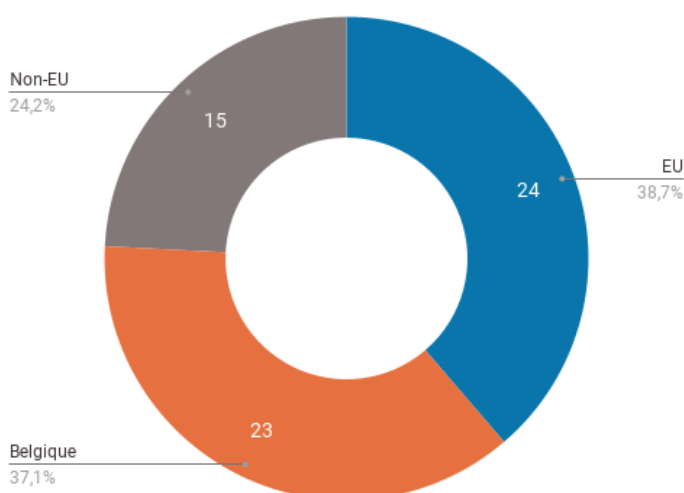
Des nouveaux POC ont donc dû être choisis en janvier 2024. Il s'agit de Porte de Hal et Mérode. En effet, ces deux endroits paraissaient opportuns dans la mesure où un grand nombre de personnes que l'on accompagne y ont trouvé refuge suite à l'opération de "nettoyage" de la Gare du Midi. Par ailleurs, le réseau social-santé existant autour de la Porte de Hal étant particulièrement riche, il paraissait intéressant de pouvoir y développer nos activités de liaison.

### 5.2. Quelques chiffres relatifs au public rencontré dans la station de métro Porte de Hal et dans les alentours par l'équipe SubLINK

L'équipe a mené 321 interventions auprès de 164 personnes différentes.

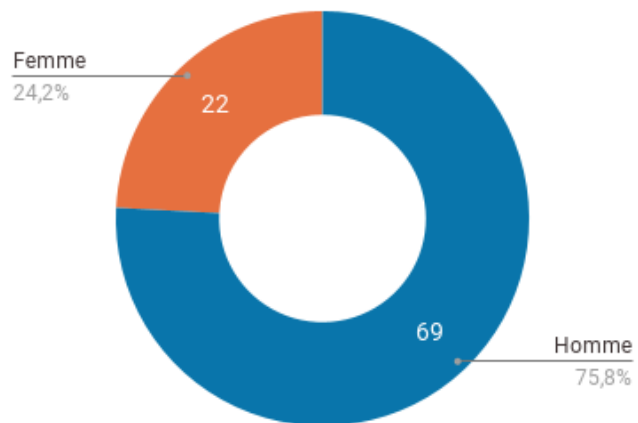
55,8% des rencontres avec les personnes ont été faites dans la station métro, 43,3% dans le parc alentour (et 0,9% dans un café ou une rue aux alentours de la station).

Nous avons ouvert un dossier social pour 96 personnes, ce qui nous donne plus d'informations sur eux et leurs trajets de vie.

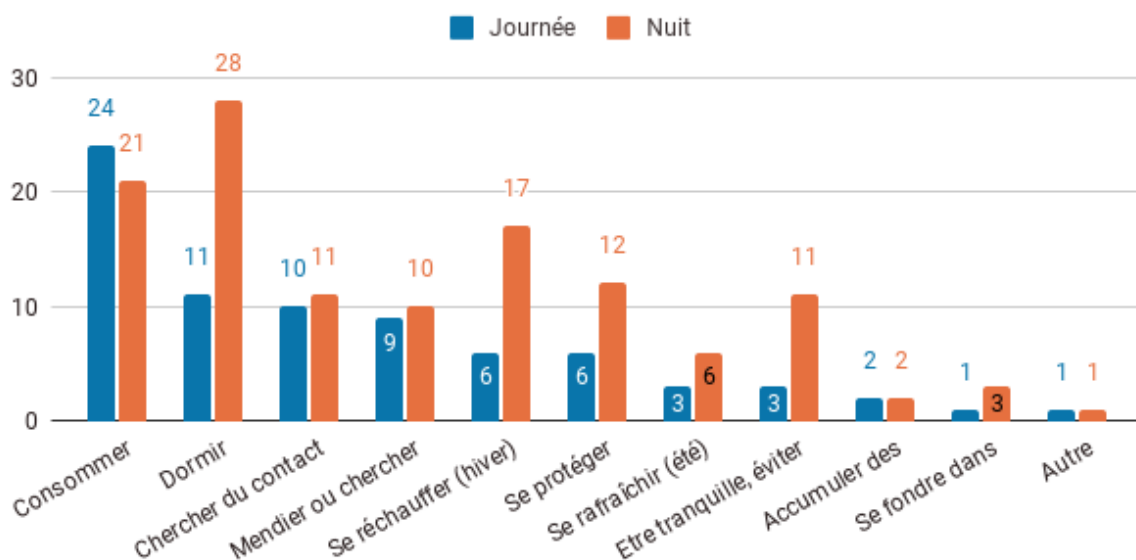


Des 62 personnes pour lesquelles nous connaissons la nationalité, 37,1% des personnes rencontrées autour du métro Porte de Hal sont des personnes avec la nationalité Belge, 38,7% avec des nationalités européennes et 24,2% ont la nationalité de pays tiers. 7,3% de cet échantillon sont des personnes avec une origine Rom.

Des 91 personnes pour lesquelles nous avons connaissance du genre, 24,2% sont des femmes, ce qui est légèrement inférieur à la moyenne générale des femmes dans les rues de Bruxelles et à la moyenne générale observée dans les stations prioritaires SubLINK (30%).

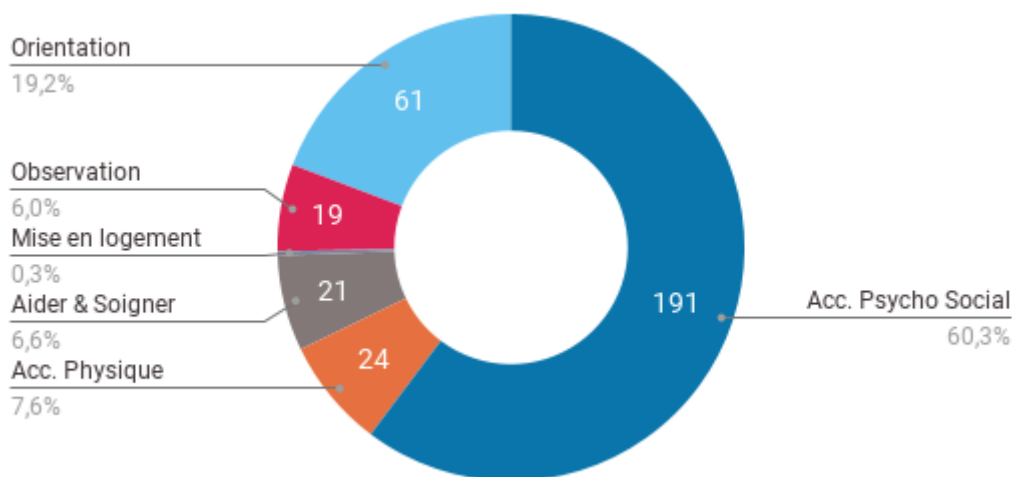


Les raisons pour lesquelles les personnes s'investissent dans la station Porte de Hal sont principalement liées à la consommation de stupéfiants. Pendant la nuit, les personnes y cherchent également un espace pour dormir (30%), se réchauffer ou se protéger. Enfin, la recherche de contact ou la mendicité (ou chercher une quelconque forme de revenu) sont également des raisons d'investir la station, tant en journée que pendant la nuit.



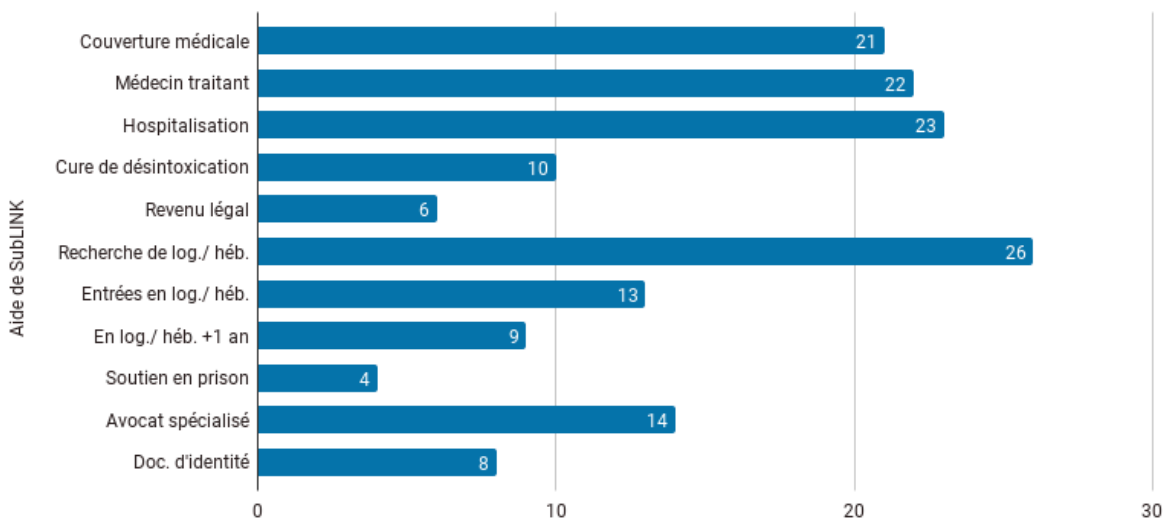
D'autres éléments peuvent être tirés de notre analyse concernant les personnes que nous avons rencontrées dans et autour de la gare de Porte de Hal :

- 40% ont des troubles de santé mentale;
- 52% sont consommateurs de produits stupéfiants;
- 54% sont des personnes pour lesquelles l'alcool a un impact sévère sur leur vie;
- 53% des personnes sont en séjour irrégulier, dont 40% sont en Belgique depuis plus de 5 ans;
- 28% font la manche;
- 47% n'ont pas de revenu légal;
- 60% sont sans logement/hébergement avec 44% des personnes sans-abri (Ethos 1&2).



L'accompagnement psychosocial est l'intervention la plus importante compte tenu de la complexité du groupe cible de la Porte de Hal. Au cours de ces interventions, les bases sont créées pour établir un lien avec le réseau par le biais d'une orientation et/ou d'un accompagnement physique.

Les orientations concernaient principalement le secteur des sans-abri (67 %) et les services généraux (20 %). Les accompagnements physiques ont été effectués principalement vers le CPAS (30%), vers le secteur sans-abri (30%) et vers les services de santé (25%).



Dans 11 domaines de vie différents, nous avons pu concrètement aider 156 fois des personnes parmi celles suivies par SubLINK à la Porte de Hal.

Ici, nous pouvons voir que la plupart des demandes portaient sur des droits fondamentaux, tels que des soins médicaux, la recherche d'un logement ou d'un abri. Nous avons aidé 13 personnes différentes dans la recherche d'un logement/hébergement et 9 personnes présentes à la Porte de Hal ont reçu un accompagnement alors qu'elles avaient un logement/hébergement depuis plus d'un an.

### **5.3. Retours de terrain: nécessité d'une coordination entre l'action sociale et politique**

Il nous a semblé pertinent de partager ici un résumé de notre rencontre du 19 décembre 2023 à la station Porte de Hal avec les agents multimodaux exerçant au sein de la station, le manager de la zone, un responsable de la formation STIB, le manager des agents multimodaux d'une partie du réseau, des travailleurs du projet SubLINK, une représentante de Bruss'help (Magali Pratte) et une représentante du département Prévention et Cohésion sociale de la STIB (Claire Masson).

Cette rencontre a été l'occasion de faire le point sur la manière dont les travailleurs (sociaux et de la STIB) vivent la situation à la Porte de Hal ; de partager nos expériences, nos analyses ; et de réfléchir aux différentes façons d'adresser collectivement les problématiques auxquelles nous sommes confrontés dans nos rôles respectifs. Il nous semble important de relever que de nombreux agents de la STIB avaient souhaité assister à cette réunion, même s'ils n'étaient pas en service, ce qui dénote avec d'autres rencontres et illustre, selon nous, la volonté de confronter les réalités et d'ouvrir le dialogue avec d'autres acteurs du terrain pour trouver des solutions à long terme.

En introduction de la rencontre, Claire Masson a décrit l'historique du dispositif SubLINK en précisant : *"Nous sommes ici pour parler des personnes en errance sur le réseau. Un phénomène qui a des impacts au quotidien sur notre travail. On est démuné face à cette situation ; on a besoin d'aide pour les aider."* Il s'agit, selon elle, de *"renforcer le travail social."*

Magali Pratte a ensuite enchaîné en retraçant la genèse de SubLINK, les différentes associations partenaires, l'organisation sur le terrain, en rappelant que *"Le principe étant de partir de la personne : de ses besoins, de ses désirs, de ses envies et de lui proposer un accompagnement sur le temps long."* Elle a ensuite présenté un état des lieux du "secteur", évoquant "la saturation du réseau". Enfin, elle précise le rôle particulier de Bruss'Help, *qui est d'observer, de recommander, de pousser à l'augmentation des places dans les dispositifs d'hébergement et de prise en charge."* Magali donne les chiffres du dernier dénombrement réalisé par Bruss'Help de 2022 : *"120 000 personnes sans-papiers ; 7000 personnes sans-chez-soi, 800 personnes en rue."* Il y a donc lieu, selon elle, d'envisager un *"cadre d'intervention double, à la fois opérationnel et politique."*

L'un ne peut donc aller sans l'autre et la réflexion et l'articulation entre ces cadres d'intervention doit absolument être pensée.

Claire Masson insiste ensuite sur la temporalité particulière du travail social qui s'inscrit *"dans le temps long, afin de recréer du lien, de trouver des relais, et de diminuer la pression qui existe dans les stations et produit un sentiment d'insécurité pour les agents comme pour les clients."*

Sur cette base, nous avons pu entamer une discussion, invitant les agents de la STIB à nous faire part de leurs perceptions des choses. Plusieurs d'entre eux se sont exprimés en

relatant des situations difficiles qu'ils ont vécues avec des personnes qui se trouvent en station, notamment des agressions ou l'usage de drogue devant des familles. Le constat semble clair : la situation a empiré, notamment suite à l'opération policière de "nettoyage" qui a eu lieu plusieurs mois plus tôt à la Gare du Midi. La problématique de la consommation de drogue dans les stations de métros rend le climat plus tendu, générant de la peur et des plaintes parmi les clients de la STIB. Or, l'un des agents le rappelait, leur mission n'est pas d'apporter de la sécurité, mais bien un *"sentiment de sécurité"* aux clients qui utilisent les infrastructures de la STIB, en leur donnant une bonne information et en les orientant à travers le réseau.

Ces observations effectuées par les agents vont évidemment de paire avec l'évolution des modes de consommation à Bruxelles (dont notamment l'effet désinhibant de la consommation du crack et surtout la nécessité de sa consommation rapide, après achat du produit) et l'accessibilité de la cocaïne et du crack en Belgique.<sup>3</sup>

Malgré ces constats difficiles, les agents sont conscients qu'il s'agit de personnes qui *"viennent se réchauffer, qui restent des humains."*

Toute la tension entre l'aspect social et sécuritaire trouve ici à se déployer et rend palpable les contradictions entre une approche répressive et une vision de l'action sociale basée sur l'accueil des personnes les plus démunies et leur accès aux droits.

Ils parlent également du trafic de drogue, de la présence des dealers. Tout cela produit des frictions dans le quartier. Ils nous partagent l'existence d'un nouveau phénomène : *"Il y a des descentes dans les stations. Ils arrivent cagoulés, et les frappent. Il y a des bagarres dans les tunnels. On ne sait pas très bien s'il s'agit d'habitants ou de trafiquants, de lutte de territoire pour conquérir des points de vente stratégiques ou bien d'escadrons visant à faire dégager les gens du périmètre. Parce que tout cela amène des nuisances, alors les dealers préfèrent que les personnes qui consomment ne restent pas à proximité pour ne pas attirer l'attention."*<sup>4</sup>

Pour terminer, le responsable des agents de la zone nous décrit l'évolution de la présence de ces personnes avec parfois des pics d'augmentation, d'autres fois des moments d'accalmie. Mais il insiste pour dire que les opérations de police ne résolvent rien au problème de fond mais ne participent qu'à le déplacer. Cela remet en question les rôles, les fonctions des agents auprès du reste des usagers des stations.

---

<sup>3</sup> Un article de La Libre paru quelques semaines avant la rencontre à la Porte de Hal illustre d'ailleurs partiellement cette question: *"Mais pourquoi se retrouve-t-on avec de telles scènes spécifiquement dans certaines zones? Il y a deux choses. Souvent, quand le consommateur reçoit son produit, il est en état de manque et ne peut pas forcément attendre pour le consommer."* On retrouve donc les consommateurs proches des lieux de deal. *"Autre point : dans la salle de consommation à moindres risques, le consommateur est en sécurité, mais s'il doit s'y rendre en traversant l'espace public, il prend le risque de se faire contrôler par la police et confisquer le produit qu'il a eu parfois beaucoup de difficulté à se procurer."* in Duchemin, M., *"Consommation de crack, personnes totalement nues, feu pour faire chauffer de la nourriture...:le métro de la Porte de Hal submergé par la toxicomanie"*, [www.lalibre.be](http://www.lalibre.be), publié le 9/12/2023 et consulté le 28 mai 2024.

<sup>4</sup> Cette constatation est également relayée par les personnes que nous accompagnons. Ces pressions subies les amènent à réfléchir à l'endroit où elles souhaitent trouver refuge et à se cacher dans des endroits moins visibles, quitte à prendre des risques pour leur propre sécurité.



En conclusion de cette rencontre, nous partageons qu'il y a une possibilité d'échanger avec franchise, de réfléchir ensemble et de mettre en commun des idées, des pratiques, des questionnements autour de réalités difficiles.

Comme pour les autres rencontres avec les agents de zone (il y en a eu 7 en tout dans les différentes zones concernées par le dispositif SubLINK), ce moment était d'une grande richesse et a permis de comprendre un peu mieux les différentes dynamiques qui traversent la société bruxelloise, la complexité des problématiques qui s'y posent et les personnes qui en sont les témoins de première ligne.<sup>5</sup>

#### 5.4. Quelques revendications tirées du travail autour de ce POC

Ce POC à la Porte de Hal, permet non seulement de mettre en lumière la situation d'un lieu spécifique et la situation des personnes "de terrain", 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 mise en place réelle d'une **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, comme ça a pu être le cas dans le cadre des différentes actions mises en place jusqu'à présent en la matière (action de nettoyage de la Gare du Midi, politique des "Hotspots" en RBC, ...). En ce sens, il est nécessaire **de veiller à ce l'application du cadre légal sur les drogues n'entraîne pas d'atteintes au droit à la santé** en accordant une attention particulière aux effets disproportionnés que les lois, politiques et surveillances policières en matière de drogue ont eu sur les populations en situation de (grande) précarité et **renoncer aux pratiques répressives qui entravent le droit à la santé**, notamment de s'abstenir de saisir ou de détruire du matériel de réduction des risques;
- La **création de plus de salles de consommation à moindre risque (SCMR)** à Bruxelles, adaptées aux modes de consommation des drogues actuelles, pour

---

<sup>5</sup> Elle illustre par la pratique ce que Binta Liebmann Diallo énonçait en conclusion d'une carte blanche publiée dans La Libre en août dernier, à la suite de l'opération de "nettoyage" à la Gare du midi: "Le travail social est délicat, il nécessite patience et confiance. En chassant ces personnes, ce lien si précieusement tissé par les travailleuses et travailleurs de terrain est brisé et il faudra beaucoup de temps pour le reconstruire. Le réel besoin est de renforcer les services sociaux, d'offrir des solutions durables. Pas seulement des toilettes publiques gratuites, mais un toit, une écoute, une chance. Il est temps que Bruxelles choisisse l'humanité plutôt que la facilité avec ces réponses éphémères et brutales comme cette opération coup de poing.", Liebmann Diallo B., "Où sont passées les personnes vulnérables de la gare du Midi ?" in [www.lalibre.be](http://www.lalibre.be), publié le 29/08/2023 et consulté le 28 mai 2024.

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**

SubLINK suit la méthodologie du travail de rue, en se concentrant spécifiquement sur le microcosme que constituent les 12 stations prioritaires de la STIB. La méthodologie du travail de rue de l'équipe SubLINK est fortement inspirée par notre approche au sein du projet Métro-Liens de l'asbl DIOGENES : 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 SubLINK 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.

### **6.1. Inclusion sociale via la création de liens sociaux**

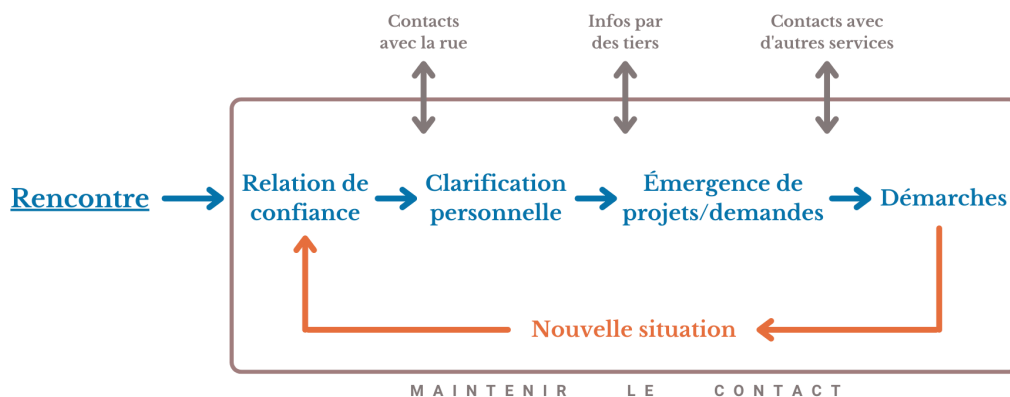
Nous construisons des ponts entre la rue et le reste de la société pour que chacun apprenne à mieux connaître et comprendre l'autre, facilitant ainsi le chemin vers l'inclusion sociale. Plus spécifiquement, l'équipe de SubLINK innove et développe fortement sa méthodologie de travail dans le contexte 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 dans 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 présente dans l'environnement d'un habitant de la rue peut jouer un rôle important. SubLINK 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)**<sup>6</sup> 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**<sup>7</sup> : la plupart des habitants de la rue 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**<sup>8</sup> et de **l'interview motivationnelle**<sup>9</sup> : 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.
- **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,

<sup>6</sup> Gerard LOHUIS, Ronald SCHILPEROOT. Get Schout, Van bemoei-naar groeizorg. Methodieken Voor OGGZ , 2000 , Groningen, Wolters – Noordhof.

<sup>7</sup> Andries BAART. Een theorie van de presentie, 2004, Utrecht, Uitgeverij Lemma

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> MILLER, W.R. and ROLLINCK, S. *Motivational Interviewing: Preparing People to change*. NY : Guilford Press, 2002.

souvenirs ou événements positifs qui permettent à la personne de se reconnecter avec elle-même.

#### **6.4. Une approche de Réduction des Risques**

Il s'agit ici d'une approche pragmatique : importer du matériel de consommation stérile.

La remise de matériel stérile n'est pas un objectif principal de notre action, il s'inscrit dans une démarche de Réduction des Risques (juridiques, sociaux et de santé). Il est donc question de prendre en charge la personne rencontrée dans sa globalité en adoptant une posture de non jugement et de laisser le choix à la personne (libre arbitre).

Tout d'abord, il est important de préciser le fonctionnement quotidien des travailleurs: orienter les usagers vers des structures fixes, c'est-à-dire les comptoirs d'échanges de matériel (LAIRR, Clip Dune, le Pilier, SCMR Gate, Médibus). Tenter de « raccrocher » la personne à un niveau institutionnel. Que la personne puisse avoir accès à ce dont elle a besoin mais aussi pouvoir bénéficier de tous les services institutionnels (repas, soins, suivi administratif etc.). Cela reste un point essentiel d'un travail d'orientation.

Ensuite, il est constaté que cette distribution est un double enjeu.

Dans un premier temps, un enjeu sanitaire. C'est-à-dire de prémunir de la mise en danger et de l'urgence de la consommation active de drogues avec du matériel peu/pas/mal adapté (souillé, déjà utilisé, cassé, prêté, etc.). Il s'agit ici de ne pas assister à une dégradation de la situation de départ. Ce don est donc un dépannage. Il est important de communiquer, d'informer, de conseiller la personne par rapport aux différents risques encourus.

Dans un second temps, un enjeu relationnel. Le matériel stérile peut être une « clef » pour entrer en relation. En effet, ce besoin prégnant de matériel (besoin de consommer) permet au travailleur de questionner l'utilisateur sur ses modes de consommation (habitudes) en adoptant une posture de non-jugement. L'échange autour de ses pratiques de consommation peut être un premier élément dans le lien usager ↔ travailleur. La forme de cette approche est informelle mais le fond est toujours formel. Cela signifie que le travailleur a comme *leitmotiv* le mieux être de la personne. Accompagner, soutenir, renforcer la personne autour de sa problématique tend, par la suite, à élargir le champ des possibles par rapport aux besoins de la personne, ses envies, ses possibilités et ses potentialités.

#### **6.5. Médiation interculturelle**

Nos travailleurs de rue sont confrontés à des personnes, présentes sur le territoire bruxellois, qui ont des demandes et des soucis spécifiques. Ces personnes souffrent des barrières culturelles, linguistiques, juridiques, sociales et économiques qu'elles rencontrent sur leur chemin et qui les empêchent d'obtenir un soutien adéquat dans leur parcours d'intégration. Il s'agit de personnes de différentes origines qui cherchent à accéder à leurs droits, qui n'ont pas accès au logement ou à l'emploi, qui s'inquiètent du bien-être et du développement de leurs enfants et qui se trouvent dans de mauvaises conditions de vie (rue, squats, ...).

En outre, ces publics soulèvent de nombreuses questions et préoccupations tant au sein du secteur sans-abri, qu'à l'extérieur (citoyens, médias) : qui sont-ils? Quels sont leurs besoins et les comprenons-nous correctement ? Comment travailler au mieux avec ces publics ?

Pour pouvoir répondre à ces demandes, les travailleurs de l'équipe appliquent la méthodologie suivante:

- Immersion, dialogue, écoute, soutien, contact, ... lors de la médiation et des accompagnements en vue d'améliorer le bien-être de la personne accompagnée et d'essayer d'ouvrir des droits avec elle;
- Focalisation sur les points communs plus que les différences en vue de faire émerger les ressemblances;
- Travail d'outreaching : entrer en contact, établir une relation et un lien de confiance;
- Travailleur qui connaît la culture, les coutumes et la langue du public concerné;
- Prise de contact proactive avec les publics;
- Déontologie : respect du secret professionnel, neutralité bienveillante, respect des modes de vie, croyances, ... ;
- Travail sur la motivation;
- Discussion dans la langue de l'habitant de la rue;

Le rôle du médiateur ou de la médiatrice interculturelle est profondément ancré dans une réalité qui est propre à la personne, à son identité, à son parcours de vie : l'appartenance aux deux cultures et la connaissance des deux langues (en plus de la connaissance des us et coutumes propres aux deux pays) semble être une condition sine qua non de ce travail social bien particulier. Ici, une simple connaissance de la langue ne suffirait pas, car il s'agit de pouvoir comprendre, décoder et répondre de manière adéquate à la demande, aux attentes, aux besoins des personnes rencontrées, qu'elles soient explicites ou non. Dès la première prise de contact, dans la manière dont on se présente à l'autre, le médiateur interculturel est jugé sur qui il est parfois plus que sur ce qu'il fait : son parcours migratoire, son histoire personnelle, sa situation familiale, ses pratiques professionnelles mais aussi personnelles entrent en jeu lorsqu'il s'agit de créer un lien de confiance durable.

Ce travail de médiation interculturelle peut ressembler, dans sa description, à celui d'un équilibriste, qui navigue sans cesse d'un pôle à l'autre et essaie de créer des ponts entre les deux cultures, avec des contextes et des enjeux différents selon la culture.

## 7. Nos moyens

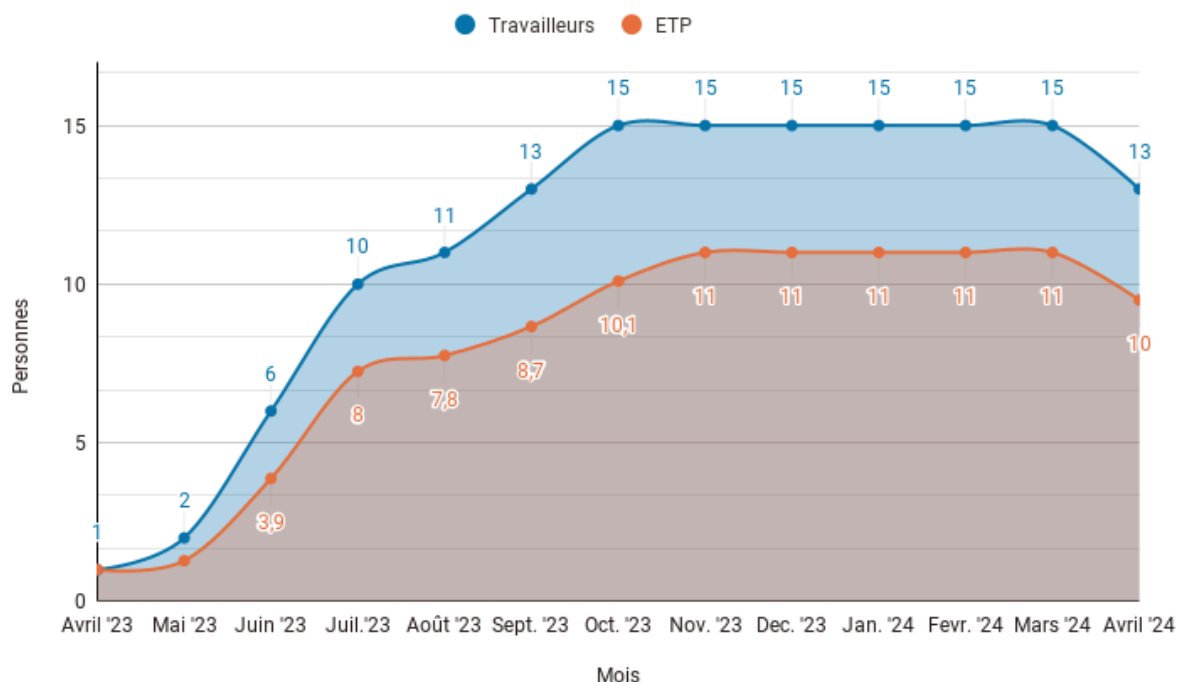
### 7.1. Ressources humaines

Depuis que le projet a été conçu en février 2023, le démarrage du projet SubLINK a pris du temps : des décisions politiques ont dû être prises et des conventions élaborées, sans compter la durée qu'à nécessité le recrutement du personnel.

Le projet a donc mis plusieurs mois à démarrer jusqu'à ce que nous puissions commencer à travailler avec l'équipe de base au complet en octobre.

L'équipe de base se compose de 11 ETP ou de 15 travailleurs différents, dont 4 médiateurs interculturels (rom, polonais, arabe, ...), 8 travailleurs de rue/accompagnateurs social et 3 chargés de liaison. L'équipe est soutenue par 4 coordinateurs d'Artha, Cover, DIOGENES et TRANSIT, un comité de pilotage et un comité d'accompagnement (en-dehors du cas spécifique de Transit, la coordination est non financée dans le cadre des subventions SubLINK)

Équipe SubLINK



Fin mars 2024, 2 accompagnateurs sociaux (1 ETP) ont démissionné et le processus de recrutement a recommencé.

Répartition entre les organisations	Artha	Cover	DIOGENES	TRANSIT	Samu Social
Chargé de liaison		0.75 ETP	1 ETP	0.5 ETP	
Travailleur de rue			2 ETP	2 ETP	
Accompagnateur social		2.25 ETP			
Médiateur interculturel	1 ETP		1 ETP		
Coordination				0.5 ETP	

Par ailleurs, au vu du délai de mise en place des équipes opérationnelles, certains partenaires ont décidé, en cours d'exercice, de réallouer une partie du budget non utilisé dans les premiers mois à d'autres postes sans lesquels le projet n'aurait pu se développer et les besoins de terrain n'aurait pas pu être rencontrés (par ex: développeur de l'outil d'enregistrement et de monitoring utilisé par les équipes des différentes associations partenaires du projet, travailleur de rue expérimenté pour effectuer des binômes avec des membres de l'équipe de base afin de les former et de partager ses connaissances, ...)

## 7.2. Financement Sublink 01/04/2023 -> 30/04/2024

Organisation	Instance	Période	Montant
DIOGENES	Cocom Mobilité	1/05/'23-30/04/'24 1/04/'23-31/03/'24	214.000,00 € 23.000,00 €
Projet LAMA	Mobilité Cocom (disp. nuitées d'hôtels)	1/04/'23-31/03/'24 1/05/'23-30/04/'24	315.000,00 € 40.000,00€*
Samu Social			0,00 €
TRANSIT	Safe.Brussels	1/07/'23-30/06/'24	206.000.000 €

\* Le montant de 40.000,00 € (Projet Lama) s'inscrit dans le cadre du dispositif Nuitées d'hôtels qui fait partie d'une demande de subvention distincte auprès du cocom. Vous trouverez le rapport d'activité ci-joint.

Ces subventions couvrent les frais de personnel et de fonctionnement, ainsi que l'assistance sociale au public cible.

Pour le financement futur du projet, il est important d'aligner les dates de début et de fin entre les différents partenaires. De même que les dates d'échéances des différents rapports.

En outre, nous tenons à souligner qu'il est de la plus haute importance de compléter les dossiers de subvention pour l'année de travail pour laquelle la subvention est demandée. En tant qu'employeur, il est important de donner à nos employés des certitudes avant la fin



de leur contrat. L'absence d'un arrêté officiel signifie que nous rendons nos propres employés vulnérables.

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 différentes lignes de travail cohérentes. Pour cela, nous avons besoin de ressources financières structurelles.

## 8. Nos recommandations

- **Pérennisation de l'équipe SubLINK** : Dans un premier temps, il nous paraît indispensable de stabiliser et assurer la pérennisation du dispositif SubLINK, afin de pouvoir atteindre les objectifs initialement ciblés, soit l'accompagnement de quelque 200 personnes en situation d'errance rencontrées dans et aux abords des stations de métro. Au vu de l'ampleur des problématiques rencontrées (nombre de personnes, assuétudes, mécanismes de déplacement, volatilité du public, etc.) et le contact personnel des travailleurs comme principal outil, il est important de pouvoir **garantir la stabilisation du projet et des équipes par un subventionnement pluriannuel de 3 ans**. Dans les mois à venir et durant les prochaines années, en fonction de l'évolution du contexte social-santé, nous évaluerons la nécessité d'élargir le scope d'intervention et donc le cadre ETP dédié au projet.
- **Développement de la Plateforme de services**: le dispositif SubLINK s'inscrit dans la droite ligne de la note du Comité de l'Urgence et de l'Insertion portant sur le « renforcement graduel et structurel du travail de rue et des équipes mobiles d'aide aux personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale » et des différentes logiques qui la sous-tendent. Cette note prévoit notamment la mise sur pied d'une Plateforme de services, dont les objectifs sont, sans que cette liste ne soit exhaustive : *"d'améliorer la transversalité des prises en charge, améliorer l'identification des ressources disponibles et leur mobilisation autour de situations, constituer une banque de ressources potentiellement mobilisables, améliorer la capacité de réaction des membres de la plateforme face aux problématiques rencontrées, affiner le plaidoyer lié à l'accompagnement des personnes sans-abri"*. Ce faisant, la plateforme de services vise l'amélioration de la communication, de la concertation et des pratiques dans le respect des spécificités et des expertises spécifiques des différents services.

L'objectif aujourd'hui consiste à développer cette Plateforme au sein de SubLINK, en guise de projet pilote, afin de pouvoir l'élargir, graduellement si nécessaire, à d'autres acteurs mobiles bruxellois dans un deuxième temps ou de s'inspirer de ce modèle pour prévoir une implémentation de Plateformes de services ailleurs dans le secteur ou en lien avec un ancrage plus local (dans les "bassins" du PSSI, par exemple). Pour ce faire, il est indispensable de **maintenir les chargés de liaison, en tant qu'acteurs clés de cette Plateforme de services**, et d'évaluer le dispositif (plus-value, limites, ...)

pour en tirer les enseignements en termes de bonnes pratiques et d'éventuelles reproductibilité.

- **Dispositif mixte d'hébergement temporaire (Pour un rapport plus complet sur ce dispositif, voir en annexe : Dispositif nuitées d'hôtels):** L'hébergement représente un réel levier dans l'ensemble du dispositif SubLINK, participant à l'objectif de dessiner des trajectoires d'accompagnements sur le long terme et d'envisager de réelles sorties de rue.

Inspirés, entre autres, par le dispositif français Assore (dans le cadre du plan Crack à Paris) et par des dispositifs d'offre de "nuitées en hôtel", nous souhaitons **implémenter un panel de places d'hébergement temporaires (sur une durée de plusieurs semaines/mois) dans des dispositifs existants et/ou à créer, partiels et dédiés**, afin d'offrir des solutions d'hébergement les plus adaptées aux profils et aux besoins des personnes rencontrées.

Les équipes mobiles SubLINK fournissent un accompagnement psycho-médico-social régulier et complémentaire à l'offre de services prévue par les dispositifs d'hébergement.

Dans ce panel d'hébergement, nous visons :

- > "des nuitées d'hôtel", à travers un arrêté de subventionnement couvrant 500 nuitées d'hôtel par an. Dans ces hôtels, la gestion incombe au gestionnaire hôtelier et ne requiert pas la présence quotidienne d'une équipe sociale. L'accompagnement PMS est assurée par les équipes mobiles.
- > des places spécifiques dans des dispositifs existants (Samusocial, BelRefugees, Croix-Rouge, Communa, Ukrainian Voices, etc.) (50 places) : nous sommes en discussion avec les opérateurs sur ce point.
- > des places dans les services d'accueil de jour et dans un "chauffoir" de nuit (à créer) pour des personnes qui resteraient en station après le travail social et d'orientation, pour des raisons de sécurité et de protection.

Nous pensons que le GT2, ainsi que la mise à disposition du cadastre des autorités communales, des régies et des acteurs publics représentent également une vraie solution pour trouver les places d'hébergement.

- **Mise en place progressive d'un projet RDR alcool dans les dispositifs d'accueil et d'hébergement** : En vue d'équiper les dispositifs d'accueil et d'hébergement en réduction des risques alcool, il est important de pouvoir **engager un chargé de projet RDR alcool** ainsi que des moyens pour former les équipes à la mise en place progressive d'un projet transversal. Nous sommes convaincus de la pertinence d'un tel projet au vu de la présence de la problématique alcool rencontrée par les équipes SubLINK dans les stations de métro.

- **Création de logements durables:** La mise à disposition de logements durables demeure un point essentiel à la réussite du projet et de son objectif de sortie de rue, et donc des stations, des habitants du métro. Si nous voulons que le dispositif d'hébergement SubLINK ne bloque pas les bénéficiaires dans des solutions temporaires et finalement inadaptées sur le long terme, il est indispensable de **créer des solutions de relogement pérennes, diverses et adaptées.**

Pour ce faire, quelques pistes de travail pourraient être explorées :

- > Identifier des propriétés pouvant être mises en convention avec des AIS ou la SISP (Société immobilière de services public) et sensibiliser les propriétaires dans ce sens ;
- > Renforcer les projets de relogement durable, permettant d'établir des partenariats avec SubLINK : Housing First (sachant qu'une partie non négligeable du public SubLINK rentre dans les critères d'accessibilité pour le HF), Issue, etc.
- > Identifier les bâtis dans les cadastres de la région, des administrations, des communes pour valoriser et utiliser le bâti public (via le GT2) ;

Seule la garantie d'options de relogement durable, garantissant la diversité des solutions au vu des profils et des besoins spécifiques du public (migrants inter et intra-européens, public avec assuétudes, etc.) permettra la réussite du projet SubLINK.

- **Former le personnel médical et les pharmaciens à l'accompagnement des personnes sous assuétudes** notamment via le financement de programmes visant à lutter contre les préjugés souvent attachés à la consommation de drogues et des programmes visant à renforcer les compétences de ces prestataires pour qu'ils fournissent des services non discriminatoires aux usagers de drogues.
- **De réviser le cadre juridique régissant le contrôle des drogues** en veillant à ce que les dispositions législatives soient centrées sur la dignité, la santé publique et les droits de l'homme.
- **Enfin, il est renvoyé explicitement aux recommandations formulées au [point 5.4 ci-dessus](#);**

## 9. Nos perspectives pour avril 2024 à décembre 2024

La première année du projet SubLINK a été l'occasion de mettre en place ce dispositif ambitieux, comme cela a pu être développé ci-avant.

Pour la suite de l'année 2024, outre la poursuite du travail détaillé ci-dessus, les ambitions sont les suivantes:

- **Continuer à mieux comprendre le fonctionnement de chaque association**, afin de permettre une meilleure prise en charge des personnes accompagnées. Cela passe notamment via une meilleure compréhension des ressources de chacun, de la vision de chaque institution. Cela passe également par la volonté de pouvoir faire des journées d'immersion au sein des différents dispositifs existants dans les associations (SCMR Gate, Centre de crise de Transit, Antennes du Lama, binôme avec d'autres travailleurs de Diogenes), pour mieux en comprendre le fonctionnement, créer des contacts au sein des institutions et permettre une meilleure orientation des personnes accompagnées. Enfin, cela passe également par le fait de continuer à organiser des binômes inter-institutionnels lors de maraudes, lieux d'échanges informels durant lesquels chacun peut se familiariser avec la pratique de l'autre, poser des questions sur les visions, et apprendre de l'autre, afin d'améliorer l'accompagnement proposé aux habitants de la rue.
- **Continuer le travail effectué par les chargés de liaison**, notamment via la co-construction d'une cartographie reprenant l'ensemble des contacts tissés par ces chargés de liaison et les informations précieuses récoltées quant aux modes de fonctionnement (public visé, seuils, ...) des associations, initiatives informelles, CPAS, ... et le développement de la Plateforme de Services et son ouverture à des tiers;
- **Continuer à développer la médiation interculturelle** en tant que méthode de travail, notamment en continuant de valoriser l'apport global que constitue cette fonction, qui ne peut être limitée à une simple fonction d'interprétariat. Cela nécessite par ailleurs de sensibiliser les autres acteurs (du secteur ou de la société de manière plus globale) à la nécessité de pouvoir proposer, par eux-mêmes, des services de traduction pour permettre un meilleur accueil de l'ensemble des publics. Les médiateurs interculturels souhaitent par ailleurs travailler avec le réseau et organiser des binômes avec d'autres médiateurs interculturels.
- **Continuer à sensibiliser l'ensemble des parties prenantes** agissant dans le contexte des habitants de la rue (y inclus les habitants des quartiers avoisinants) sur les questions qui les concernent (réalité de la vie en rue, sensibilisation sur ce qu'est la réduction des risques et son importance en terme de santé publique, importance de travailler la confiance des habitants de la rue, impact de la politique sécuritaire sur le travail social, place du travailleur social dans les demandes qui leur sont faites de la part des parties prenantes, ...);
- **Continuer à développer le dispositif nuitées d'hôtel**, que ça soit via le développement de conventions avec certains hôtels ou via le développement d'un outil permettant d'éviter que les travailleurs doivent payer des nuitées d'hôtels (et se les faire

rembourser par la suite), ce qui permettrait de travailler avec n'importe quel hôtel bruxellois (et de potentiellement améliorer la qualité de ce qui est proposé, par exemple de choisir des hôtels avec un petit déjeuner inclus);

# SubLINK



Un projet intersectoriel porteur de sens, qui se construit dans un contexte social et sanitaire complexe, en apportant une réponse innovante aux situations d'hyper-exclusion dans les stations de métro.

