

LES SANS-ABRI ET LE MÉTRO BRUXELLOIS

RAPPORT DE RECHERCHE
FÉVRIER 2013

A. STRENS
L. MARTIN

ASBL DIOGENES VZW

DANS LE CADRE D'UN PROJET FINANCÉ PAR LA COMMISSION
COMMUNAUTAIRE COMMUNE DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE



SOMMAIRE

AVANT-PROPOS.....	4
INTRODUCTION	6
A. Problématique, objectifs, plan -	6
B. Cadre conceptuel : l'interaction -	7
C. Méthodologie –	8
D. Démarche et objectifs -	9
LE METRO : CADRE	
GÉNÉRAL.....	10
A. Contexte et infrastructures -	10
B. Caractéristiques, transformations, acteurs -	11
PREMIÈRE PARTIE	
LES SANS-ABRI DANS LE MÉTRO:	
USAGES ET APPROPRIATIONS.....	13
1. A PROPOS DES PERSONNES SANS-ABRI.....	15
A. Retour sur une définition -	15
B. Tentative d'approche chiffrée -	15
C. Considérations générales -	16
2. USAGES ET APPROPRIATIONS DIFFÉRENCIÉES.....	18
3. FIGURES.....	20
A. FELIX – Le lieu comme support de toute socialisation -	20
C. MARTIN – Habiter un interstice -	24
B. LOUIS – Isolement -	26
D. HUGUES – Fuite -	27
4. LES RELATIONS ET LEURS ENJEUX.....	29
A. Répression ou tolérance - arbitraire et négociations -	29
B. Dissimuler ou exposer – une question identitaire -	30
C. « A chacun son secteur » - la lutte des places -	31
D. Suggestions des intéressés -	31
5. CONCLUSION : APPROPRIATIONS - DES RAPPORTS DE POUVOIR.....	32
DEUXIÈME PARTIE	
LA STIB ET LES SANS-ABRI :	
AU CŒUR DE L'INTERACTION.....	35
1. PROBLÈMES, ARGUMENTS, IMAGINAIRE	37
2. POSITION INSTITUTIONNELLE ET MESURES SPÉCIFIQUES.....	38
A. Cadre juridique et réglementaire-	39
B. Entre traitement social et mesures coercitives -	40
1. Collaborations avec le secteur social -	41
2. Mesures Répressives -	43
a) <i>Sentiment d'insécurité : Transformer les espaces</i> -	43
b) <i>Des moyens humains : surveiller et sanctionner</i> -	44
3. RÉALITÉS ET ENJEUX POUR LES ACTEURS DE TERRAIN	45
A.Présentation des acteurs.....	45
B. Les acteurs de terrain face à la présence sans-abri.....	48
1. Les agents de zone et de prévention -	49

2. Les agents de sécurité – 54
3. Les agents de nettoyage et la cellule propreté - 58
4. CONCLUSION.....64

CONCLUSIONS, BONNES PRATIQUES,
RECOMMANDATIONS.....66

CONCLUSION GÉNÉRALE ET MISE EN PERSPECTIVE...67

BONNES PRATIQUES ET RECOMMANDATIONS.....71
A. A la STIB – changement d'approche - 71
B. Au secteur social: centrage, implication et articulation - 73
C. Au politique: mesures structurelles – 74

BIBLIOGRAPHIE.....77

ANNEXE 1 - Attitudes des usagers – aperçus à partir de l'analyse des plaintes.....81

Avant propos

En octobre 2009, une mesure particulière prise à la STIB¹ soulève un tollé, tant médiatique que politique. S'inspirant d'une mesure prise à la RATP², l'entreprise des transports bruxellois diffuse par annonce micro le message suivant : « *Nous vous rappelons que la mendicité est interdite dans l'enceinte du métro. Ne l'encouragez pas* ». Ce message actualisait une situation de fait : la mendicité est interdite dans les transports en commun par un arrêté du 13 décembre 2007, pénalisant les contrevenants d'une surtaxe de 84 euros.

Le message fait grand bruit et ne manque pas de mobiliser le secteur associatif qui dénonce une stigmatisation des mendiants. Au parlement, la Ministre des Transports, Mme B. Grouwels, est interpellée à ce sujet par plusieurs élus qui considèrent cette mesure scandaleuse³. Les débats sont nombreux et s'achèvent sur la proposition d'organiser une audition en Commission des Affaires Sociales, tant des responsables d'associations, experts de la question, que de la STIB. Ces auditions sont

1 Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles.

2 Régie Autonome des Transports Parisiens.

3 Voir « Compte rendu intégral des interpellations et des questions orales, Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, Commission de l'infrastructure, chargée des travaux publics et des communications, réunion du 18 novembre 2009, session 2009-2010 ». URL: <http://migisha.be/data/uploads/pdf/questions-parlementaires/mendicite>.

organisées fin 2009, début 2010. Parmi les propositions qui y sont développées, deux se démarquent : favoriser, dans le chef de la STIB, des projets à visée sociale et modifier le contenu de l'arrêté de 2007⁴.

En septembre 2010, l'arrêté est effectivement amendé par une Circulaire ministérielle qui maintient l'interdiction de mendier mais *tolère* sa pratique dans les zones non payantes des infrastructures, pour autant qu'elle ne contrevienne en rien au règlement d'ordre intérieur.

Ayant pris connaissance des travaux présentés lors de ces auditions, la Ministre décide d'appuyer ces recommandations et de financer un projet qui viserait à améliorer les relations entre les différents acteurs sur le terrain. En tant que Ministre de l'Aide aux Personnes et Ministre des Transports, l'objectif de celle-ci est aussi de « *redorer l'image de la STIB* » dont la communication précédente avait terni le blason.

En 2012, la Commission Communautaire Commune demande à l'ASBL Diogènes (travail de rue avec les personnes sans-abri) d'« élaborer, sur base de ses expériences et collaborations avec les sans-abri, un projet devant soutenir, orienter et accompagner les sans-abri » dans le métro bruxellois⁵. Cette demande n'est pas donc fortuite : elle fait suite aux discussions en Commission des Affaires Sociales de 2010 et 2011 ainsi qu'à la circulaire ministérielle, datée de septembre 2010, relative à la mendicité dans les infrastructures des transports publics de la Région de Bruxelles-Capitale.

Face à cette demande, l'ASBL Diogènes rédige un projet qu'elle baptise Métro-Liens. Le projet, dont les objectifs s'inscrivent dans la philosophie

4 L'intégralité des auditions est retranscrite dans un rapport rendu le 10 novembre 2010 : « Assemblée réunie de la Commission Communautaire Commune, session ordinaire 2010-2011. Débat relatif à la mendicité dans les stations de métro de la STIB. Rapport fait au nom de la Commission des Affaires Sociales ». URL: <http://www.weblex.irisnet.be/Data/arccc/doc/2010-11/103339/images.pdf>

5 La demande précise aussi de « les informer dans le but d'aboutir à une réinsertion plus rapide et plus efficace » (Note aux Membres du Collège Réuni de la Commission Communautaire Commune).

générale de travail de l'ASBL (établir des ponts entre la rue et le monde social, par la création de liens sociaux) est accepté et débute en mars 2012. Il se compose de 4 axes. Le premier, pilier central du projet, consiste à développer le travail de rue avec les personnes sans-abri dans les stations de métro et sur le réseau de la STIB. Le deuxième propose un soutien et une information au personnel de l'entreprise, aux voyageurs et aux commerçants en station. Le troisième consiste en un travail de concertation et de formation. Le quatrième en la réalisation d'une recherche action dressant un état des lieux de la question des personnes sans-abri dans les stations de métro. Le présent rapport constitue l'aboutissement de ce quatrième axe⁶.

⁶ Pour les trois premiers axes, l'ASBL engage un travailleur de rue à mi-temps, et pour la recherche action, un binôme composé d'une travailleuse de rue-sociologue à 1/5 temps et d'une sociologue à 1/3 temps pour une durée de 9 mois.

INTRODUCTION

A. Problématique, plan

Parce qu'elles n'ont pas de logement, l'espace public, à savoir les rues, les espaces ouverts et fréquentés par le public, est un élément central de la vie des personnes sans-abri, qui, par ailleurs les définit largement : on parle notamment des « gens de la rue ». Dépourvus d'espace privé, l'espace public peut devenir pour ces derniers le lieu de toutes les activités du quotidien : dormir, manger, travailler, se reposer, se soulager etc.

Le métro, et plus largement les espaces de transports publics, sont à cet égard des lieux traditionnellement occupés et fréquentés par les personnes sans-abri. A l'abri du froid, ils offrent une série de ressources et d'avantages pour les publics marginalisés (toilettes, magasins, chaleur, etc). Lieux de passage, ce sont aussi des places stratégiques de mendicité et de socialisation. Les usages différenciés que les personnes sans-abri font de ces espaces peuvent, effectivement ou fictivement, entrer en concurrence avec les usages formels des lieux.

De fait, s'ils sont « publics », ces espaces n'en sont pas moins pourvus de normes, de règles formelles et tacites qui régulent les comportements et que les personnes sans-abri ont vite fait de transgresser. Principalement considérée sous l'angle des nuisances sociales, leur présence est jugée « illégitime » ; sans-abri, mendiant, ceux qui incarnent la différence font

partie de ces figures qu'on appelle les « indésirables »⁷. La cohabitation entre les différents acteurs, commerçants, agents de la STIB, usagers, et les personnes sans-abri, ou plus généralement les « errants » est, parfois, source de tensions. De manière générale, la présence de ces derniers dans le métro est considérée comme problématique.

Afin de réguler les comportements dans ces espaces, les sociétés de transports publics comme la STIB ou les organes politiques qui leur déléguent la charge de ceux-ci, ont développé des règlements et mis à disposition des agents pour les faire respecter les lieux et en garantir le « bon usage ». Des mesures spécifiques sont parfois ponctuellement mises en place, elles oscillent entre répression et assistance (Damon 2010).

Face à cette situation, le rapport propose d'analyser, sous forme d'état des lieux, *les enjeux de la présence des personnes sans-abri dans le métro bruxellois*. Dans une première partie, nous proposons de nous pencher sur la façon dont les personnes sans-abri s'approprient, de façon différenciée, les espaces du métro: quels sont les usages qu'ils en font, qu'est-ce que ces lieux représentent pour eux? Etudier cette question pose, de prime abord, la question de leur définition. Qui sont effectivement les personnes sans-abri dans le métro? De qui parle-ton lorsque l'on fait emploi de ce terme? Si les frontières entre les catégories de personnes sont floues, des « groupes » peuvent néanmoins être distingués selon certaines caractéristiques⁸.

Dans une deuxième partie, nous proposons de décortiquer la façon dont la STIB envisage la présence des personnes sans abri sur le réseau. De

7 L'expression est régulièrement employée par les entreprises de transports publics pour qualifier les personnes sans domicile qui utilisent les gares comme ressources économiques et sociales (Damon, 1995).

8 Malgré leur présence et l'évocation fréquente de celle-ci par plusieurs acteurs, nous ne nous sommes pas penchés sur la situation des mendiant et musiciens roms, leurs réalités étant différentes à plusieurs égards (Clé, 2006).

manière institutionnelle d'abord: Quelles sont les mesures spécifiques, traduites dans des règlements, pour penser cette problématique ? Quelles sont les injonctions données aux agents de terrain censés les appliquer ? Puis sur le terrain : comment les agents gèrent-ils, dans la pratique, le face à face avec les grands précaires?

B. Cadre Conceptuel : l'interaction

Le cadre conceptuel qui soutient ces analyses est interactionniste. L'interaction se situe à plusieurs niveaux - *interpersonnel, local et micro* : quelles sont les attitudes des différents acteurs les uns envers les autres, quelles relations entretiennent-ils? - *institutionnel, global et macro*: comment la STIB conçoit-elle la présence des personnes sans-abri sur ces espaces et quel traitement lui réserve-t-elle?

Le concept d'interaction est primordial parce qu'il rend compte de la dimension relationnelle des réactions et de la dimension contextuelle des attitudes. Goffman, à qui, entre autres, l'on doit cette approche, prétend étudier la trame de l'ordre social au travers des interactions. Selon cette perspective, les interactions ont une primauté sur les comportements humains, qui ne peuvent être expliqués uniquement par les caractéristiques psychologiques des acteurs. Dans les interactions les plus banales, celles de la vie quotidienne, se livrent des enjeux sociaux sans pour autant que les individus en aient conscience⁹.

Afin d'étudier les relations entre les personnes sans-abri et les autres acteurs des espaces de métro, il semble essentiel de considérer

9 Selon Goffman, le monde social est routinisé, les interactions suivent des schèmes qui se reproduisent en toute circonstance. La routine des rapports sociaux dans une série de cadres nous permet de nous rapporter aux autres sans leur accorder une attention ou des pensées particulières. Dans la vie courante, nous anticipons donc les formes de l'interaction que nous transformons en attentes normatives (1963 :12). Le bon usage des rites d'interaction est un gage de socialisation et d'insertion sociale (Rouay-Lambert, 2001: 165).

l'importance des interactions, ainsi que les registres particuliers de celles-ci; en effet, même sans se parler, les individus sont pris dans des interactions, et ce également avec les personnes sans abri. Or, ces dernières ne sont pas considérées de la même façon que les autres citoyens, marquées du sceau de l'altérité, elles sont porteuses de stigmates.

Les stigmates sont des attributs qui jettent un discrédit profond sur ceux qui les portent. Ils peuvent être de natures très diverses et n'existent qu'en terme de relation : c'est parce qu'ils diffèrentent ceux qui les portent des autres, « *les normaux* », qu'ils sont à proprement parler des stigmates¹⁰. Il peut en aller ainsi de la couleur de la peau, de l'alcoolisme, de la consommation de drogue etc. Ces attributs rompent les attentes normatives, la routine des rapports sociaux : « Tous les attributs déplaisants ne sont (donc) pas en cause, mais ceux-là seuls qui détonnent par rapport au stéréotype que nous avons quant à ce que devrait être une certaine sorte d'individus » (Goffman, 1963 :13). Les stigmates, qui peuvent être de nature diverses¹¹, ont tous un point commun :

« Marquer une différence et assigner une place : une différence entre ceux qui se disent normaux et les hommes qui ne le sont pas tout à fait (ou, plus exactement, les anormaux qui ne sont pas tout à fait des hommes) (...) » (1963).

Les errants, clochards, mendians, roms, sans-abri, alcooliques, toxicomanes, sont des figures remarquées dans les transports en commun

10 Par « *normaux* », Goffman entend tous ceux qui ne divergent pas négativement des attentes particulières que nous formulons quotidiennement dans nos rapports sociaux (1963 :15).

11 Goffman distingue trois types de stigmates : les monstruosités du corps (les diverses difformités), les tares de caractère (« qui, aux yeux d'autrui, prennent l'aspect d'un manque de volonté, de passions irrépressibles ou antinaturelles, de croyances égarées et rigides, de malhonnêteté et dont on infère l'existence chez un individu dont on sait qu'il est ou a été, par exemple, mentalement dérangé, emprisonné, drogué, alcoolique, chômeur (...) » (1963:13)) et les stigmates tribaux (la race, la religion, la nationalité etc.).

parce qu'ils en transgessent les normes, par leur simple présence (dormir), par leur comportement (crier), par leurs activités (faire la manche) etc. Ils rompent les attentes normatives des utilisateurs des lieux.

Le plus couramment, les acteurs cherchent à éviter les contacts avec ces personnes, ce que Goffman appelle les « contacts mixtes » : « ces instants où normaux et stigmatisés partagent une même situation sociale, autrement dit, se trouvent physiquement en présence les uns des autres (...) » (1963 : 23). Or, si certains peuvent aisément le faire, d'autres se voient parfois obligés de les forcer : ce sont par exemple les agents de la STIB qui doivent faire respecter les normes et usages des lieux.

Ces précisions offrent un cadre pertinent à l'heure d'observer les rapports et interactions entre les sans-abri et les autres acteurs dans le métro.

C. Méthodologie

La recherche s'inscrit dans une démarche sociologique qualitative qui combine techniques formelles et informelles de récolte de données. La perspective est compréhensive (elle rend compte du point de vue des acteurs) et inductive (c'est « par le bas », guidée par ce qui se donne à voir et à entendre que prend forme l'analyse)¹². La méthode ethnographique correspond bien à cette optique et elle constitue ici la base de production des données.

L'observation, qui constitue le fondement de cette démarche, permet de décrire des pratiques, des actions prises dans des interactions. Afin de comprendre les enjeux de la présence des personnes sans-abri dans le métro, il s'agissait avant tout d'arpenter ces lieux, d'observer, de prendre

12 Elle se distingue ainsi d'une démarche hypothético-déductive selon laquelle certaines hypothèses sont formulées a-priori et vérifiées après confrontation des données. Ici, la problématique dressée sous forme d'état des lieux suggère une pluralité des hypothèses de recherche appréhendées de manière compréhensive.

des notes, de s'imprégner de ces ambiances, de, petit à petit, faire connaissance et se faire connaître. Notre présence régulière sur le terrain, l'informalité des discussions ont permis d'instaurer la confiance que nécessite la parole pour se libérer¹³. Ces rencontres informelles concernent une série d'acteurs : commerçants, sans-abri, agents de la STIB (prévention, sécurité, zone, nettoyage), voyageurs, personnes préposées au nettoyage des toilettes, etc.

Débutant par une phase exploratoire, le processus de recherche s'est petit à petit formalisé par une étude plus approfondie de certains lieux, nœuds, « types », esquisse d'une typologie de l'appropriation différenciée des espaces et de leurs usages¹⁴.

Puisque la réalité existe notamment « au travers du regard qui est porté sur elle, c'est à dire au travers des représentations élaborées pour mieux l'approcher et la saisir » (Loison 2009 : 23), nous nous sommes attachés à apprêhender les différents types de discours sur les faits observés. Parallèlement au travail d'observation, nous avons donc mené des entretiens plus formalisés, individuels (travailleurs sociaux de plusieurs ASBL - Diogènes, Infirmières de rue, Bij Ons, Hope in Station, Samu Social, policiers - Hestia, Hersham, sans-abri et autres) ou collectifs avec divers acteurs et à plusieurs niveaux.

Les entretiens collectifs, autrement appelés focus groupe, ont été réalisés selon une version remaniée de la MAG – la Méthode d'Analyse en

13 L'expérience de Diogènes s'est révélée d'une grande aide : la connaissance des lieux et des personnes nous a permis d'avoir rapidement accès à une information de qualité. Plusieurs auteurs ont par ailleurs montré l'inadéquation de méthodes de recueil de données standardisées avec les personnes sans-abri, via, par exemple des questionnaires (Loison, 2006). En outre, cet avantage a pu aussi constituer un biais dans la mesure où les autres acteurs rencontrés assimilent la position du chercheur à celle de travailleur social, de rue, et adaptent ainsi leur discours en fonction de ce qu'ils pensent être les attentes de ces derniers.

14 Ce choix résulte de deux éléments : d'une part, des observations de terrain (qui invitaient à se concentrer sur les dynamiques de certains lieux), et d'autre part, des difficultés posées par l'analyse d'un « lieu ethnographique » diffus et éclaté.

Groupe de L. Van Campenhoudt. Synthétiquement, la MAG est un processus de recherche qui met en présence des participants qui sont eux-mêmes acteurs de l'analyse. A partir de l'exposition de récits, les participants confrontent leurs interprétations et produisent ensemble l'analyse des situations exposées (Van Campenhoudt et al., 2005). Afin de comprendre le travail des agents de terrain face aux sans-abri, nous avons réalisé trois focus groupes. Au total, 30 agents ont participé à ces tables rondes, parmi lesquels des agents de sécurité (contrôle et intervention), des agents de zones, chefs de zone, agents de prévention, moniteurs de station, chefs d'équipe de nettoyage, inspecteurs de nettoyage, animateurs. Ces discours sont mis en parallèle avec ceux des agents rencontrés sur le terrain mais aussi avec ceux, plus institutionnels, des responsables de ces services.

De manière plus large, nous avons également rencontré des responsables d'autres organismes gestionnaires d'espaces publics confrontés à la présence de sans-abri sur leur réseau, SNCB, IBGE, De LIJN, (dans le cadre d'un groupe de travail organisé par le centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri - La Strada - sur les espaces publics), afin de comparer les positions institutionnelles différencierées face à cette question. Par rapport aux sans-abri, une table ronde dans le cadre de l'espace de parole de La Strada a été organisée, à laquelle neuf personnes ont participé.

L'analyse des décalages entre les discours et les pratiques d'une part, entre les discours des uns et les discours des autres d'autre part, est un point de tension de la recherche. La construction de la problématique est donc intimement liée aux différences entre *ce qui se donne à dire, ici ou là*, et *ce qui se donne à voir, ici et là*.

Outre les matériaux issus de l'observation et des entretiens, l'analyse se base également sur des documents (lettres, coupures de presse, PV de comités de concertation, documents administratifs, scientifiques), et des données chiffrées (produites ou déjà existantes). Les noms et les lieux

ont été anonymisés, ceux qui se retrouvent dans le texte ont donc été modifiés.

D. Démarche et objectifs

L'appellation *recherche-action* rend compte du caractère performatif, transformatif de la démarche. Dans cette perspective, la recherche est participative, elle se réalise en collaboration avec les différents acteurs. Il ne s'agit pas seulement de décrire et de comprendre ce monde social mais de dégager des bonnes pratiques, des recommandations, issues de l'analyse co-construite par les personnes impliquées. Les conclusions sont donc collégiales, elles relèvent de la confrontation des analyses des acteurs occupant des positions sociales, des fonctions différentes.

In fine, l'objectif est que les différentes institutions et les acteurs particuliers puissent se réapproprier le rapport et offrir des pistes et perspectives pour aménager leurs pratiques. Les destinataires du rapport sont donc pluriels: le secteur social, la STIB, le politique, et toute personne intéressée par le sujet¹⁵.

Le temps court de réalisation porte en lui les limites du travail. Les observations sont certes situées, sélectionnées et partielles, dans la mesure du possible, elles ont fait l'objet d'un travail de contextualisation. Nous espérons alors que ce rapport puisse être un support à la réflexion, un outil de travail, un prétexte de rencontre.

15 Les acteurs trouveront donc des intérêts différenciés dans les parties présentées, étant donné leur propre connaissance du sujet.

LE MÉTRO : CADRE GÉNÉRAL

Avant d'aborder les deux parties évoquées plus haut, une présentation du cadre dans lequel prennent place ces analyses s'avère nécessaire. Le métro constitue un espace public particulier: l'accès à celui-ci est conditionné à la possession d'un titre de transport¹⁶. Les infrastructures du métro et du prémétro, stations mais aussi rames ou tramway, possèdent des attributs aux caractéristiques propres. En outre, ces espaces ont subi des modifications qui ne sont pas sans incidence sur la présence des personnes sans-abri et la façon de l'envisager.

A. Contexte et infrastructures

L'ordonnance du 22 novembre 1990 relative à l'organisation des transports en commun de la Région de Bruxelles Capitale fixe la fonction et le cadre juridique de la STIB: « En tant qu'entité de droit public, la STIB est chargée de l'exploitation du service public des transports en commun urbains sous la tutelle de la Région de Bruxelles-Capitale ». Elle signe donc avec celle-ci un contrat de gestion, renouvelé tous les 5 ans. Le contrat de gestion précise les droits et devoirs de

16 La définition juridique de l'espace public est récente: l'espace est public s'il n'impose pas de restriction d'accès. L'espace du métro est mixte, entre public et privé, puisque il y a une condition à son utilisation.

chacune des parties, les missions et services que la STIB doit assurer et les montants budgétaires qui lui sont octroyés¹⁷.

Son périmètre d'action couvre les 19 communes de la Région ainsi que certaines communes de la périphérie. L'infrastructure comporte 4 lignes de métro, 18 lignes de tramway (dont 3 lignes de prémétro), 50 lignes de bus et 11 bus de nuit, ce qui représente au total près de 700 km de lignes de transport. En 2011, la société a assuré le transport de 329,9 millions de personnes, un chiffre qui a presque doublé en 10 ans, et devrait augmenter de 30% d'ici 2016. Avec un total de 6484 travailleurs, la STIB est l'un des plus grands employeurs de la Région Bruxelloise.

Ponctuellement élargi, le réseau souterrain de la STIB comprend 71 stations, métro et prémétro confondus. L'organisation actuelle de celui-ci est relativement nouvelle et résulte de la volonté de la STIB de faire de Bruxelles une « ville dotée d'un réseau de transport efficace ». Les lignes et les stations de métro font aussi partie de nœuds : les connexions avec les gares, par exemple, augmentent la fréquentation des stations et leur confèrent ainsi d'autres spécificités.

17 Actuellement, le contrat de gestion 2007-2011 a été prolongé d'une année alors que le contrat de gestion 2012-2016 est encore en négociation. Les lignes centrales de celui-ci, édictées dans une note de la Ministre Grouwels sont : le développement de l'offre, le développement de nouveaux projets, la rationalisation de la consommation d'énergie du réseau, l'amélioration et le renforcement de la chaîne de sécurité du réseau, la diversification des sources de financement (partenariats public privé etc.)

URL: <http://www.brigittegrouwels.com/?niv=1&artikelid=0&subniv=0&taal=fr>



Carte du réseau des transports intercommunaux de Bruxelles-Capitale. Source: STIB

B. Caractéristiques, transformations, acteurs

Parce qu'elles relient entre eux les pôles opposés de Bruxelles (le Sud et le Nord, l'Est et l'Ouest, le Sud-Est au Sud-Ouest), les lignes de métro traversent des communes aux profils socio-économiques variés et connectent entre elles des stations présentes dans des quartiers aux caractéristiques différentes. Les rames et les stations sont ainsi

fréquentées par des populations très diverses et leur *composition sociologique* varie en fonction des lignes, des trajectoires, des stations, des heures de la journée. Lieux de transit, de passage, de voyage, de relais pour les navetteurs, on y croise des personnes très différentes ou très proches de soi : étudiants, pensionnés, chômeurs, travailleurs, hommes, femmes, etc. En cela, le métro met en présence des personnes qui ne seraient pas amenées à se croiser, même si, par ailleurs, les utilisateurs y ont leurs habitudes, leurs trajets réguliers : tout le monde ne se croise pas n'importe où (Augé 2008).

Par ailleurs, les espaces du métro ont subi de nombreuses *transformations*¹⁸. Deux évolutions ont des incidences majeures sur les atmosphères des lieux et la manière de concevoir la présence des personnes sans-abri. D'abord, la *mécanisation* : les machines ont remplacé à plusieurs endroits les guichetiers¹⁹. Les stations de la STIB ne sont plus habitées en continu par une présence humaine de la Société, le contrôle social s'effectue par d'autres moyens²⁰. Ensuite, la *privatisation* des espaces. Depuis quelques années, la STIB a entrepris un programme de réimplantation commerciale, développant une nouvelle structure de

18 M. Augé (2008) voit d'ailleurs le métro comme un lieu d'analyse de la société qui opèrera une sorte d'effet grossissant de ses transformations : les infrastructures (des stations de métro ressemblent désormais à des gares ou à des centres commerciaux où l'on consomme) les populations (la diversité est plus présente et plus marquée, les gens qui le fréquentent sont plus pauvres), les usages (ce sont des lieux où l'on est mais où l'on n'est pas vraiment à la fois, comme en témoignent toutes les manières d'être ailleurs (téléphone, musique, écouteurs) qui accentuent le côté collectivité faite d'individus coagulés).

19 Selon M. Augé, cette mécanisation des espaces accentue le rythme de circulation et le côté très solitaire du parcours métropolitain. Pour l'auteur, si le métro offre aujourd'hui plus de services, il offre aussi plus d'anonymat (2008), ce qui l'amène à considérer les transformations du métro vers ce qu'il nomme des non-lieux: des espaces qui ne peuvent se définir, à l'inverse des lieux, ni comme identitaire, ni comme relationnel, ni comme historique (Augé 1992).

20 Notons que parallèlement, le nombre d'employés de la STIB n'a cessé d'augmenter.

gestion des commerces en 2009 : Metro Store Company²¹. Via cette structure, la Société entend doubler, dans les années à venir, la surface commerciale en station, passant de 10 000 m² à 20 000 m² en s'appuyant « sur une politique d'enseigne dont la notoriété est reconnue » (Rapport d'activité 2011). Les commerces sont censés renforcer l'attractivité du transport public mais aussi favoriser le sentiment de sécurité des voyageurs²². Cette politique répond à ce que la STIB appelle le développement du « parcours client » : l'usager doit pouvoir trouver, au cours de son voyage, l'ensemble des services dont il a besoin²³. L'entreprise défend ainsi de ne pas uniquement, « transporter les voyageurs d'un point A à un point B ».

Lieux de co-présence, les espaces du métro sont aussi des lieux de promiscuité, des lieux où les individus sont constamment sous le regard des autres. Les usages et les rapports entre personnes y sont « ritualisés » : il s'agit de ne pas se toucher, de ne pas se regarder trop longtemps, de ne pas se dépasser. Les voyageurs adaptent leurs déplacements en fonction de la densité de la foule, leurs rapports relèvent

de ce que Goffman appelle *l'inattention civile*²⁴. Ce sont ces règles communément admises par tous que les personnes sans-abri viennent parfois perturber.

Au-delà des règles informelles, des règles formelles, traduites dans un règlement, permettent à la Société de réguler les comportements. Une série d'acteurs sont engagés pour veiller au respect de ces normes et assurer une surveillance. Garantir la sécurité et le sentiment de sécurité est une ambition qui fait partie des objectifs de la STIB, tels que définis dans son plan d'entreprise. Les moyens, outils, affectés à cette mission sont nombreux. Ce sont plus de 200 agents de sécurité, 160 agents de prévention, 1800 caméras présentes dans les stations de métro et infrastructures et 6800 caméras dans les véhicules. Les espaces du métro sont donc des *lieux normés et surveillés*.

Ces caractéristiques représentent le cadre général dans lequel se pose la question de la présence des personnes sans-abri. Elles définissent les ambiances, posent des contraintes. Ces évolutions ne sont pas sans incidence, nous le verrons, sur la manière de considérer cette problématique à la STIB.

21 Cette structure travaille avec la Région dans le cadre du programme de rénovation des stations.

22 Selon la société, « l'attractivité du transport public ne dépend pas seulement des performances liées au simple déplacement mais aussi de la variété et de la qualité des services offerts au client au cours de son parcours » (Rapport d'activité 2011). Notons que selon les agents de terrain, les surfaces commerciales des stations représentent 20% des recettes de la STIB.

23 Le développement des espaces commerciaux par l'entreprise a souvent été critiqué. Un responsable s'en défend lors d'un entretien : « *La mission de la STIB est positive : faire en sorte que le parcours soit agréable. Ce n'est pas une entreprise commerciale, elle vise au développement de la ville. Les commerces représentent un service en plus à la clientèle, ils offrent une présence, un sentiment de sécurité. Ils ont une fonction sociale. L'objectif de la STIB c'est faire en sorte que le client ait un trajet le plus confortable possible. On n'est pas en train de nettoyer des zones pour mettre des zones commerciales* ».

24 « Une forme de socialité, un mode d'organisation de la co-présence ou un mode d'institution du 'commun'. Elle consiste à créer de la distance entre les personnes, à se rendre poliment étrangers les uns aux autres, à s'installer dans une extériorité les uns par rapport aux autres, à instaurer une "a-propriété mutuelle" » (L. Quéré, D. Brezger, 1993).

PREMIÈRE PARTIE

LES SANS-ABRI DANS LE MÉTRO : USAGES ET APPROPRIATIONS

La présence des personnes sans-abri dans le métro et les usages qu'ils font de cet espace posent avant tout la question de leur visibilité et de leur qualification. On les remarque par leurs habits, leurs odeurs, leurs comportements, leurs activités, les traces qu'ils laissent. D'une manière ou d'une autre, on les identifie parce qu'ils dénotent. Présents au mauvais endroit, au mauvais moment, d'une façon qui se distingue de celle des autres usagers: parfois ils y dorment, y font la manche.

La question de la visibilité, qui rejoint celle des appellations, est donc centrale: qui sont en réalité ces personnes que l'on remarque dans les stations et que l'on qualifie de sans-abri, de sdf, de clochards, de mendiants ? Dans un *premier temps*, c'est à cette question que nous essayerons de répondre. Face aux discours sur l'augmentation du nombre de mendiants et de sans-abri, nous tenterons d'apporter quelques réponses chiffrées ainsi que certains éléments de compréhension du phénomène « sans-abri ».

Dans un *deuxième temps*, nous proposons d'approcher des usages que font les « habitants de la rue » des espaces du métro, notamment au travers de récits mettant en scène des personnes que nous avons rencontrées sur le réseau de la STIB et de se pencher sur leurs tentatives de privatisation et d'appropriation.

1. A PROPOS DES PERSONNES SANS-ABRI

A. Retour sur une définition

Les personnes sans-abri sont définies par un état, l'absence d'abri, qui les qualifie. Cette définition pose plusieurs problèmes. D'abord, comme l'ont montré plusieurs auteurs, cet état n'est pas une donnée stable: les personnes font des allers-retours entre la rue et le logement (Zeneidi, 2004, Dambuyant-Warny, 2000); elles n'ont pas toujours été et ne seront pas toujours sans-abri (Clanché, 1990), leurs parcours de vie sont morcelés. Ensuite, cette appellation renvoie à des représentations sociales des sans-abri (comme des clochards) qui ne s'accordent que très partiellement avec la réalité du phénomène. C'est le cas des jeunes, des « étrangers », des personnes « propres sur elles », bref, de tous les individus dont l'aspect ne nous permet pas de repérer, par les signes qu'ils renvoient, qu'ils sont effectivement « sans-abri ».

Définition, visibilité et représentations sociales des personnes sans-abri entretiennent des relations complexes. Toutes les personnes de la rue (ou présentes dans les métros) ne sont pas sans-abri et, à l'inverse, des personnes que l'on ne repère qu'à la fermeture des stations le sont effectivement²⁵. De la même façon, toutes les personnes qui mendient ne sont pas sans-abri, et toutes les personnes sans-abri ne pratiquent pas la mendicité²⁶.

25 L'ASBL Diogènes chiffre à un tiers les personnes rencontrées en rue possédant un logement (Rapport d'activité 2011)

26 Des entretiens avec des acteurs de la Gare Centrale dans le cadre du projet Hope in Station montraient que seulement 20 à 30% des personnes « en errance » présentes régulièrement à la gare sont sans-abri. Ce sont pourtant souvent à eux que l'on attribue les problèmes de nuisances et de sécurité. Une responsable témoignait que certains problèmes liés à la propreté des stations, après enquête, étaient apparus comme étant le fait d'étudiants en retour de soirée, plutôt que des sans-abri à qui ces problèmes étaient au départ attribués.

Ces précisions montrent combien il est difficile d'effectuer un recensement sans s'interroger sur le type d'information que l'on souhaite obtenir²⁷. Dans le cadre de cette recherche, nous n'avons pas effectué de comptage. S'il n'existe pas de statistiques recensant le nombre de personnes sans-abri dans le métro, certaines données existantes sur cette population à Bruxelles ou sur les pratiques de mendicité nous donnent cependant quelques informations utiles qui permettent de relativiser certains discours.

B. Tentative d'approche chiffrée

Une première source statistique est le dénombrement de la Strada qui offre une « photo » du nombre de personnes sans-abri à Bruxelles à un moment donné. Le dernier effectué date du 8 novembre 2010 et comptait, entre 23h et minuit, 329 personnes en rue²⁸ dont 55 % étaient observées dans les trois gares principales (Nord, Midi, Centrale), 30 % dans le pentagone et 15% hors pentagone. Ces chiffres montrent une légère augmentation par rapport à la situation de 2008.

Une deuxième source statistique provient d'une recherche universitaire menée par la KUB en 2006 sur les pratiques de mendicité à Bruxelles: « *Bedelarij in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest* ». Cette recherche a identifié au total 265 mendiants différents qui ne sont pas en activité simultanément: le nombre moyen de mendiants dans la ville est de 150²⁹. Les lieux de la manche sont ceux où le passage est important (centres

27 Compter les personnes sans-abri nécessite d'abord de poser la question de leur définition. Nombreux sont d'ailleurs les auteurs qui ont mis en évidence cette difficulté « face à une population terriblement visible et intellectuellement difficilement saisissable » (Memmi et Arduin, 2002).

28 Ce chiffre représentait 17% de la population reprise dans le comptage global qui recense : les personnes vivant en rue, en hébergement d'urgence, en maisons d'accueil, en services d'hébergement non agréé, en occupations négociées et en squat. Au total, le recensement comptait 1944 personnes.

29 Un chiffre qui confirme ceux du PAM (Prévention et Accompagnement de la Mendicité) datant de 1996 et 1997, ce qui montre une stabilité du phénomène.

commerciaux, carrefours, stations de métro et gares, cinémas, sites touristiques) et/ou, en lien avec la circulation (gares, métros, carrefours). En outre, 47,4% des pratiques de mendicité se concentrent à Bruxelles Ville³⁰.

La recherche met en avant deux groupes distincts de mendiants: les roms d'origine roumaine (66,5%) et les mendiants autochtones (24,8 %). Les réalités de ces deux groupes sont très différentes. La moyenne d'âge de la population rom est de 27 ans et de 41 ans pour les autochtones. Ces derniers sont majoritairement des hommes (87,9 %) contrairement aux mendiants roms. Les roms ont généralement un toit, ils ne dorment pas en rue contrairement aux autochtones qui, à 62,1%, sont sans-abri³¹. Par ailleurs, ces derniers font peu usage (18%) des installations mises à leur disposition (asiles de nuit et centres d'accueil), la plupart (55%) dort généralement dans un lieu public (parcs, gares, rue). Les autochtones disent avoir de meilleures relations avec la police que les roms³². Les pratiques de mendicité sont avant tout passives (un récipient aux pieds), constituant 82 % des pratiques adoptées. La mendicité active n'est pratiquée que par 14% des mendiants, par 39% des autochtones et 3% des roms. Active ne veut pas dire agressive: lors de l'enquête, seules 15 personnes avaient un comportement agressif ou bruyant parmi lesquels 13 étaient sous l'influence de l'alcool.

Les différences entre les réalisations de ces deux groupes sont donc significatives, même si l'on aurait tort de voir entre ceux-ci des frontières nettement établies. Ces différences correspondent aux discours des

30 Ixelles (16,8 %), Molenbeek (11%), Saint Gilles (7,8%), Schaerbeek (6,3%). Dans les autres communes, le phénomène est très sporadique et prend place dans des endroits très spécifiques comme les entrées de supermarché.

31 Même si les mendiants « qui ont un logement ont connu des périodes sans logis dans le passé et vice versa » (Clé, 2006).

32 « seuls 27,8% d'entre eux jugent les forces de l'ordre de manière négative, même s'ils sont également confrontés à la répression, ont été chassés de leur lieu de mendicité au moins une fois (58,2%) ou arrêtés pendant qu'ils mendaient (35,5%) » (Clé 2006). Au total, 84% des mendiants a déjà eu affaire à la police.

acteurs de terrain qui opèrent des distinctions en terme de dérangement entre ces deux groupes.

Les données de ces études offrent un aperçu chiffré du phénomène sur l'espace public pour la région de Bruxelles-Capitale. Ce sont les seules données existantes produites à partir d'une démarche scientifique. En mettant des chiffres sur une réalité, elles contredisent une série de faux-discours et nous permettent de relativiser l'ampleur du phénomène. Elles montrent que si l'on observe une augmentation du nombre de sans-abri à Bruxelles, cette augmentation est relativement faible. Elles montrent également que la majorité des personnes, sans-abri ou mendiante, se trouvent dans le centre ville et que les manifestations agressives sont très rares et souvent associées à la consommation d'alcool. Des données issues des projets des associations ou de la STIB permettraient éventuellement de compléter celles-ci, mais elles offrent avant tout une image des activités des institutions, plus qu'un nombre réel de personnes observées³³.

C. Considérations générales

Pour comprendre l'existence du phénomène du sans-abrisme, il faut s'intéresser à ce qui projette et maintient les personnes hors logement. Les « gens de la rue » ont chacun leur histoire particulière : il y a autant de situations différentes que de personnes à la rue. Néanmoins, pour tous, certains problèmes s'enchevêtrent à l'identique. Il s'agit ici de parcourir rapidement les difficultés de prise en charge qui se posent lorsque l'on tente de leur venir en aide ainsi que les conditions

33 Nous renvoyons ici aux statistiques récoltées dans le cadre du projet Métro-Liens (voir rapport d'activité 2012) et à celles de la STIB. Ces données sont à lire avec précaution puisqu'elles reflètent d'abord le travail de rue (dans le cas de l'ASBL Diogènes) ou celui des agents de la STIB plutôt que de la réalité du phénomène lui-même. Les chiffres issues des observations de terrain des agents de zone et de prévention notés dans les fiches d'ambiances sont fonctions de plusieurs facteurs, la réalité qu'il décrivent est donc très approximative.

structurelles qui plongent les personnes à la rue.

Un premier élément est la question de la demande d'aide, ou plutôt, de son absence. L'accès aux institutions, quelles qu'elles soient, est généralement conditionné par le fait d'y entrer avec une demande précise. Or, beaucoup de personnes ne sont plus capables de formuler une telle demande³⁴. De ce fait, une partie importante de la population ne parvient pas à franchir les seuils d'accès des institutions. Cette question du refus de soin est pourtant à relativiser: les institutions d'accueil sont saturées.

La question psychiatrique en tant que telle est aussi importante: on estime à un tiers des habitants de la rue ceux qui souffrent de maladies psychiatriques lourdes et diagnostiquées³⁵. S'ajoutent à cela la toxicomanie, l'alcoolisme, et d'autres comportements à risques³⁶. Plus largement, une série de handicaps et d'incapacités participe du phénomène du sans-abrisme. Chez les personnes sans-abri, le « désordre du psychisme » entre en résonance avec le « désordre de la société », formant de cette manière un noeud inextricable entre troubles psychiques et marginalité sociale (Furtos, 2008 :12)

Par ailleurs, les dispositifs existants, centres d'hébergement d'urgence, maisons d'accueil etc. ont une portée limitée sur la réinsertion durable des personnes. Ces services posent des conditions qui empêchent certaines populations d'y avoir recours. D'autres dispositifs, axés autour du logement, permettent une sortie durable de la rue mais ils sont

34 Ce symptôme de la non-demande participe du « syndrome d'auto-exclusion », tel que défini par J. Furtos (2007).

35 La fermeture des asiles a mis de nombreux malades à la rue. Comme l'analyse Sylvie Quesemand Zucca « C'est à partir de ce moment que s'est opéré, silencieusement, le déplacement du champ psychiatrique vers le champ social de toute une population de malades » (2007 : 154).

36 Ces comportements peuvent engendrer des perturbations cognitives importantes et irréversibles. Chez les alcooliques par exemple, le syndrome de Korsakoff provoque la disparition de la mémoire à court terme, et une confusion générale.

minoritaires, en nombre extrêmement restreint par rapport aux besoins³⁷.

Au nombre limité et à la relative efficacité des institutions d'aide vis-à-vis des problématiques lourdes présentées par certains « habitants de la rue », s'ajoutent certaines difficultés liées à la collaboration des institutions entre elles. C'est le cas au sein du secteur d'aide aux sans-abri mais aussi des relais de ce secteur vers l'extérieur, c'est-à-dire les institutions généralistes, ouvertes aux tout public comme l'hôpital, et notamment les sections psychiatriques. Ici, les personnes sans-abri viennent s'entrechoquer à des règles qui leur sont peu adaptées, les rejetant à la rue. Peu d'alternatives de soin existent où la problématique serait prise en charge dans sa globalité.

Enfin, une difficulté majeure et essentielle est liée aux conditions structurelles à plus grande échelle qui maintiennent les personnes à la rue : saturation du marché du logement, loyers inaccessibles aux bas revenus, liste d'attente de près de 40 000 ménages pour l'accès au logement social³⁸, forte discrimination des candidats locataires, etc. Une fois en rue, quand les conditions d'hygiène, de santé, de santé mentale se dégradent, les chances d'accéder à un petit studio s'amenuisent. La réinsertion des personnes nécessite donc avant tout que des ouvertures soient possibles en amont.

37 Et ce alors même que leur dispositif a été valorisé en tant que bonne pratique, et que de nombreuses études ont recommandé l'augmentation des moyens mis à disposition (Voir par exemple la Conférence Européenne de Consensus sur le sans-abrisme).

38 Source : Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, chiffre au 1er janvier 2012 . Voir : http://www.luttepauvrete.be/chiffres_logements_sociaux.htm

Causes du sans-abri	Maintien en rue
Une combinaison de facteurs	
1. <i>Structurels</i> : crises économiques et sociales, crise du logement (absence de logement adéquat et abordable), chômage.	- santé mentale et inadéquation des services (seuils d'accès, règles et conditions)
2. <i>Institutionnels</i> : inadéquation des services, seuils d'accès, blocages administratifs etc.	- saturation de l'offre - organisation de la prise en charge
3. <i>Personnels</i> : ruptures affectives et familiales, addictions, santé mentale, incapacités.	- fréquenter les services d'aide : un enjeu identitaire.

Causes du sans-abrisme et raisons du maintien en rue.

A défaut d'un logement à habiter, les personnes sans abri occupent, entre autres, les espaces publics, parfois s'y installent. Nous nous intéresserons ci-après aux modalités selon lesquelles ces personnes s'approprient les espaces du métro et tentent d'y reconstruire, dans une plus ou moins grande mesure, une sphère privée.

2. USAGES ET APPROPRIATIONS DIFFÉRENCIÉES : PRÉCISIONS CONCEPTUELLES

Les stations de métro et leurs rames offrent de nombreuses ressources pour les personnes en errance. D'abord, leurs infrastructures répondent à certains besoins primaires: chaleur, protection contre les intempéries, toilettes, nourriture etc. Lieux de passages importants, ils offrent aussi des places stratégiques pour les pratiques de mendicité et constituent des lieux de rencontre et de socialisation, ils permettent de tromper l'ennui en même temps qu'ils garantissent une certaine forme d'anonymat. Enfin, ils sont théoriquement accessibles à tous, contrairement à la plupart des services d'aide. Les usages que font les personnes sans-abri des stations de métro sont multiples, et si certains sont en conformité avec ceux des lieux, (se déplacer, consommer, etc.), d'autres en détournent les fonctions.

Les pratiques de détournement renvoient à la question de l'appropriation de l'espace. Le terme d'appropriation fait référence à la pratique et l'usage de l'espace (Liagre, 2010 : 101), c'est une sorte de « saisie de l'objet » et une dynamique d'action sur le monde matériel et social (Zeneidi, 2004):

« Un phénomène d'emprise, un acte situé dans le temps et dans l'espace, qui consiste à faire sien un lieu. Cela passe par des moyens d'action et des comportements qui se manifestent à travers des modalités d'interaction avec l'environnement » (*Ibidem*).

L'appropriation peut être matérielle ou idéelle. En effet, s'approprier un lieu ne signifie pas spécialement posséder, matériellement, un espace: l'appropriation peut être symbolique, cognitive. Parce que les individus ont une relation intime avec leurs lieux de vie, ceux-ci sont constitutifs des identités, individuelles ou collectives, qu'ils contribuent en retour à façonner. Ainsi, les « pratiques d'appropriation sont les modalités par

lesquelles les personnes développent des attaches affectives avec les espaces fréquentés » (Courtas, 1987:11)³⁹.

En outre, l'appropriation peut relever de la simple occupation d'un lieu en conformité avec les usages normés et prédéfinis, auquel cas elle ne vise pas une transformation de l'espace, ou relever d'un détournement de leur usage (Zeneidi, 2005). Le détournement indique que l'appropriation s'opère sur un espace déjà approprié mais qu'elle en change la fonction ou la finalité, c'est « quand le vécu refuse les injonctions du conçu » (Ripoll & Veschambre, 2005).

Dans tous les cas, l'appropriation implique une action de marquage qui peut se lire au travers des traces, des symboles qui marquent le territoire et que l'on lit comme des messages. Le processus de marquage comporte une dimension symbolique et identitaire essentielle. Il peut être défini « comme la matérialisation d'une appropriation de l'espace ou comme le vecteur (matériel) de légitimation d'une appropriation de l'espace » (Veschambre, 2004 : 73).

Ripoll et Vescambres (2005) décrivent les modalités d'appropriation de l'espace à partir de 3 variables: l'exclusivité, l'autonomie et le contrôle extérieur. L'usage exclusif renvoie à la concurrence pour l'utilisation de l'espace. Il exprime « le fait de se réserver tel ou tel usage (sa consommation, sa perception, sa vente, etc.) et donc d'en priver les autres, quelles qu'en soient les raisons ou modalités ». L'usage autonome

rend compte de la liberté à pouvoir user de l'espace. En croisant ces deux modalités de l'appropriation, on peut repérer des situations très différentes de rapport à un espace donné, avec pour chacune des degrés de privatisation différents (ex: la propriété, la vie en squat, la vie en institution, etc.). Enfin, le contrôle extérieur concerne le contrôle de l'espace qui n'est pas forcément réalisé par ceux qui font usage de l'espace mais par des personnes interposées, qui elles-mêmes ne sont pas autonomes dans leur rapport à l'espace. Ce sont par exemple les agents de sécurité qui veillent au respect des règles en vigueur, règles qui elles-mêmes sont édictées par un pouvoir supérieur – par exemple l'Etat.

Ces précisions conceptuelles nous permettent de rendre compte du caractère relationnel de la dynamique d'appropriation. Cette question est liée à celle du capital spatial: « l'espace, ou plutôt les rapports à l'espace, doit être envisagé comme une forme de capital, rapportant des profits à ceux qui en bénéficient, et donc sources d'inégalités sociales de toutes sortes » (Ripoll & Veschambre, 2005).

Si les espaces engagent des relations, des rapports de pouvoir, des identités, quels sont alors les enjeux de ceux-ci pour les sans-abri, dans les espaces particuliers du métro? Quelles sont les possibilités et les contraintes de ces lieux? Quelles sont les temporalités de leurs appropriations?

39 L'appropriation idéelle passe ainsi par trois dynamiques. 1) l'apprentissage, la familiarisation, conçus comme intériorisation cognitive : « s'approprier un espace veut dire acquérir des connaissances théoriques et pratiques, des savoirs et des savoirs-faire qui permettent de s'y mouvoir, et d'en user ». 2) l'attachement affectif ou appropriation existentielle : « c'est le sentiment de se sentir à sa place voire chez soi quelque part, sentiment qui se transforme alors en sentiment d'appartenance ». 3) l'appropriation symbolique ou identitaire lorsqu'« une portion d'espace est associée à un groupe social ou une catégorie au point de devenir l'un de ses attributs, c'est à dire de participer à définir son identité sociale (quartier bourgeois, banlieue ouvrière) » (Ripoll, 2005).

3. FIGURES

*« On peut pas dormir dans le métro
On peut pas dormir dans la rue
On peut pas dormir dans le parc
Alors quoi?
T'as une maison pour moi? » (Felix)*

Il y a ceux qui sont restés cachés, loin de tous, dans les sous-sol des stations, au fond d'un trou noir, parmi les souris; ceux qui, à la vue de tous, se sont enfermés, invisibles sous leurs couvertures, scrutant les va-et-vient des navetteurs par deux trous; ceux qui, après des années, en ont fait leur fierté, et revendiquent (ou justifient) leur différence; il y a les groupes toujours présents à certains endroits; mais il y a aussi (surtout?) ceux qu'on ne voit même pas (ou presque), personnages « ordinaires » qui masquent leur différence et s'acharnent à garder une apparence de normalité.

S'il y a autant de modalités d'usages de l'espace que de personnes à la rue, on peut néanmoins observer des tendances, tirer des traits qui se répètent, dessiner des figures types. Les figures présentées ici sont donc choisies pour mettre en scène une série d'éléments, elles sont un prétexte à la description des usages différenciés. Suivant l'orientation interactionniste du travail, ces situations sont intimement liées aux préoccupations des autres acteurs. Sur le réseau de la STIB, ce sont les figures qui marquent : autant de situations souvent évoquées, d'histoires qui ont imprégné les esprits, alimenté les imaginaires du personnel de l'entreprise de transport. En cela, les situations ne sont pas représentatives de l'ensemble de la population sans-abri, mais bien des enjeux liés à l'occupation des lieux.

Beaucoup moins visibles et beaucoup moins controversées, sont toutes les personnes qui font un usage rationnel du métro: ce sont par exemple

toutes celles qui viennent le soir en station pour dormir sur les bancs des quais à défaut d'une place en hébergement d'urgence, ou encore celles qui utilisent le métro pour voyager pendant les heures de fermeture des services sociaux⁴⁰.

Les figures présentées ici doivent être regardées comme des tableaux permettant d'envisager les enjeux de différents modes d'occupation pour les personnes qui vivent à la rue.

A. FELIX – Le lieu comme support de toute socialisation

Contrairement à d'autres pour qui les stations sont un lieu de passage, Felix a fait de l'une d'elle le centre de toutes ses activités. « Enkysté »⁴¹ sur un espace restreint dont il ne s'écarte que peu, il a élu domicile à dix pas de l'entrée d'une station de métro. Fixe au poste malgré les changements de températures, il est de ceux dont on dit souvent qu'ils « font partie du décor ». Les journées sont rythmées par les habitudes quotidiennes et l'espace se découpe selon les usages: manger, travailler, dormir, socialiser, se reposer.

Cela fait plus d'un an que Felix « habite » à X⁴² sans intermittence. Il s'est installé « physiquement » en dehors de la station, c'est là que sont ses couvertures, sa tente, ses affaires. La proximité de la station lui apporte une série d'avantages, de services: très fréquentée, le passage des voyageurs est abondant et représente un avantage incontestable pour pratiquer la manche. Le snack de la station est le lieu de toutes les rencontres, il y prend quotidiennement et à plusieurs reprises, cafés et bières. Felix est un profil type de socialisation: « *tout le monde me connaît et je connais tout le monde (...) Ici c'est bureau de renseignements. Le quartier je le connais par cœur* ». La station est

40 Pour un bel exemple à ce sujet, voir la figure de l'itinérant rationnel (Liagre 2010).

41 Adjectif faisant référence à une typologie des sans-abri établie à partir de la mobilité par R. Liagre (2010).

42 Nous anonymisons ici le lieu, appelé par le nom de la station.

aussi un refuge nocturne en cas de pluie, de froid : Felix y a dormi à plusieurs reprises, sur les quais, dans le photomaton, dans les tunnels etc. Les mondes du dessus et du dessous se confondent en partie et il serait faux de voir entre eux des frontières nettement tracées.

S'il est le seul à occuper l'endroit de manière si intensive, la station est également fréquentée par d'autres: d'abord ses « compagnons » qui viennent presque quotidiennement partager les nouvelles autour d'une bière, ensuite les « roms », une famille qui fait la manche sur les escaliers de l'entrée de la station, et enfin, plus discrets, les « dormeurs », ceux qui arrivent avant la fermeture de la station, s'allongent sur les bancs et repartent le lendemain, avec les premiers métros ou réveillés par les agents de sécurité⁴³.

Appropriation matérielle – recréer un salon

Felix est pourtant celui que l'on remarque. Il s'est approprié les lieux sur un espace public rendu et considéré comme privé: par une série de pratiques, il en a fait « sa maison ». Cette privatisation passe par l'aménagement physique de l'espace, par la pose d'objets personnels, par l'esthétisation renouvelée du lieu: une tente, devant celle-ci un tapis, un jour un écran d'ordinateur et une chaise de bureau, l'autre un plant de tomate dans une jardinière, un cône de circulation routière, un plateau en argent pour récolter les sous des passants, le linge tendu à sécher entre les barrières du chantier voisin. L'espace est toujours propre, bien rangé, bien réglé, les objets sont déposés, mis en scène, semblant de salon urbain. Ces objets personnels sont autant de traces, qui, au-delà du corps, privatisent l'espace, lui soustraient son caractère public. Ils sont des marqueurs d'appropriation qui embellissent, offrent une couleur

43 Il faut considérer l'endroit comme un microcosme, animé comme un village que l'on ne peut distinguer si l'on ne connaît sa présence, jeté là, en pleine ville, sur un noeud de communication. Dans les allées et venues des passagers, il y a ceux qui s'arrêtent, qui travestissent l'usage commun et passent leurs après-midi sur le trottoir, en station, ou encore dans le snack qu'on appelle par le prénom de son patron.

différente au lieu. Exposée à la vue de tous, la tente offre aussi une extraction au regard. C'est le lieu de l'intimité reconstitué (« *il m'arrive de pleurer seul dans ma tente* »), lieu de refuge, de repos (« *quand ils m'emmerdent tous en bas, je monte pour avoir la paix* »).

Appropriation sociale et affective – socialiser

Cette appropriation physique et matérielle s'accompagne et se complète par une appropriation idéelle, sociale, affective. L'appropriation du lieu passe par les liens qu'on tisse avec les autres, ceux qui partagent l'espace ou ses usages : commerçants, passants, compagnons d'infortune. L'ancre territorial est pour Felix le pôle majeur de sa socialisation, son support principal. Ces multiples relations offrent également des ressources matérielles (dons de nourritures, de vêtements). En outre, elles font résister son ancrage: c'est bien sa capacité à nouer des relations positives avec le voisinage qui lui permet d'occuper les lieux aussi intensivement, aussi longtemps.

Sympathies et amitiés multiples se sont ainsi créées avec les différents acteurs du coin: les ouvriers du bâtiment en construction qui lui apportent chaque matin son petit déjeuner, le patron du snack du métro qui lui fait crédit (ainsi qu'aux autres habitués: « *Pour moi, sans-abri ou pas, c'est tous des clients* »), le concierge de l'immeuble d'en face qui autorise l'occupation ponctuelle du sas de la banque, les vendeurs du petit GB qui ferment parfois les yeux, le pharmacien, les amis, anciennes connaissances des années passées en rue qui apportent des vêtements et puis ceux qui viennent quotidiennement au snack, lieu de rassemblement et de « picole »⁴⁴.

Les membres du « groupe »⁴⁵ parlent de X comme de leur « deuxième

44 Par ailleurs c'est aussi sur cet espace que se déroulent les rencontres avec les travailleurs sociaux. Personnage avenant, Felix est bien connu de ceux-ci: Diogènes, Infirmières de rue, Bravo, plusieurs associations travaillent avec lui.

45 Environ six personnes sont des habitués pour lesquels le lieu est un arrêt quotidien dans leurs déplacements; les autres sont de visite de manière plus aléatoire. Au

famille ». Toujours présent, Felix est le noeud de la toile, le pilier du groupe. Il est celui à qui on parle mais aussi dont on parle, celui qui fait exister le lieu et ce qui s'y passe, objet toujours renouvelé dans les discours des pairs, sujet des anecdotes, des inquiétudes, des bons sentiments mesurés.

Cette appropriation affective passe également par l'apprentissage pratique, le savoir-faire que requiert le maintien du lieu, la routine de son exploitation. Mais aussi, enfin, l'appropriation passe par les mots qui actualise l'attache identitaire. Felix désigne sa tente comme « *ma maison* », ses amis et lui l'appellent « *place Felix* » « *Hôtel Felix* » (des amis dorment de temps à autre avec lui), et concernant l'espace qui l'entoure, il parle de « *son jardin botanique* ».

La rue comme fierté – indépendance et autonomie

Pour Felix, le quotidien est la source de toutes ses histoires, de toutes ses angoisses. L'instant occupe une place centrale dans la façon de se raconter, entrecoupé par des bribes de récits anciens qui viennent justifier, étoffer, actualiser la situation actuelle. Les soucis des arrangements locaux occupent en permanence l'esprit comme en témoigne la profusion des anecdotes. Les autres sont aussi une source de fatigue, les pensées sont constamment occupées par les embrouilles du quotidien. La STIB, ses stations, ses tunnels, ses rames de métro participent de l'imaginaire du lieu. Les histoires d'expulsion après une nuit en station sont nombreuses, comme celles plus invraisemblables dont il est difficile de connaître la véracité⁴⁶.

cours de nos passages, nous avons rencontré une quinzaine de personnes qui rendaient visite à Felix.

46 Notons que malgré cette préoccupation centrale de l'instant autour du lieu restreint qu'il occupe, la temporalité éphémère de cette « construction » est perceptible, et les ressources de Felix ne se limitent pas à celle-ci. Avec un parcours de plusieurs années en rue, il a élaboré une connaissance relativement aiguisée des services d'aide, et des liens familiaux existent encore.

En outre, vivre à la rue constitue une sorte de fierté, c'est une situation par défaut qui, petit à petit, se voit justifiée, voire revendiquée, assumée. Comme le retour du stigmate (Goffman, 1975), Felix ne se voit pas comme le clochard raté, mais comme un sdf vertueux qui sait affronter les difficultés de la vie en rue: un retournement de la disqualification qui aide à maintenir, dans de telles conditions, une image de soi acceptable⁴⁷. Dans cette perspective, ne pas fréquenter les services d'aide aux sans-abri, c'est maintenir une certaine forme d'autonomie, d'indépendance, c'est une forme de résistance pour sauvegarder son identité.

Quand l'espace est propriété: peur d'intrusion, peur d'expulsion

Dernier repère de stabilité, maintenir sa « propriété » est alors une source d'angoisse majeure. La peur de l'intrusion, comme celle de l'expulsion, sont toujours manifestées. L'appropriation est donc paradoxalement à la fois source de stabilité, de construction de liens sociaux par le lieu, et source d'instabilité: parce qu'elle transgresse les usages publics, elle est sujette à la sanction. De fait, l'occupation précaire de Felix est illégale sur le territoire communal et la police vient régulièrement lui demander de quitter les lieux⁴⁸. Vis-à-vis de ces injonctions, Felix est dans la défiance, la résistance, voire la provocation. La négociation est perpétuelle:

« La police est venue, elle m'a dit: on voit encore ta tente ici: poubelle! Ma tente, menacer de la mettre au camion poubelle! (...)! On joue au chat et à

47 En parlant de Vincent (un ami, un « habitué »), Félix lance : « *lui c'est pas un gars de la rue* » et le premier d'affirmer « *hé, j'ai quand même tenu 5 mois, et un hiver!* ». Cette dynamique correspond bien aux phases du processus de désocialisation décrit par A. Vexliard (1957). Ce sont également des phases similaires analysées par H. Becker dans les parcours de déviance. La vie dans la marginalité est un parcours, une carrière au cours de laquelle les personnes finissent par normaliser, recréer des normes au sein du groupe marginal. A ce titre, on pourrait parler de « carrière de sans-abri ».

48 Cette injonction peut aussi être justifiée par l'interdiction de l'ivresse sur la voie publique.

la souris, jeu de cache cache (...), j'm'en fous, ils m'emmerdent, je les emmerde. Qu'ils viennent avec un container, qu'est ce que ça peut me faire? Demain, je vais à la Fontaine chez Marie Thérèse et j'ai mes couvertures. Qu'ils me déplument, déplument du rien, demain ça aura repoussé ».

« La police fédérale je lui ai dit: donne moi un numéro de maison! Sur ma tente! Faut pas être grincheux ou grincheuse, là c'est direct, poste de police! Monsieur, vous buvez trop, et ils ont commencé à faire chier. Qu'est ce que vous allez me reprocher? C'est pas sale, il y a pas de traces! Oui mais vous buvez... »

« Les flics passent tous les jours pour que je dégage. Une fois ils sont venus à 5 et je leur ai dit: toi tu rentres chez toi et tu dors au chaud avec bobonne. Le type l'a mal pris, il a essayé de me pousser et bon, j'ai un peu déconné, je lui ai mis mon point dans sa figure. Ils m'ont mis à terre, et le gars m'a donné un coup de pied dans les côtes. Alors ils m'ont embarqué, j'ai passé la nuit au cachot, j'ai dû rentrer le matin sous la pluie et ils m'ont promis un tribunal en septembre ».

La provocation est d'autant plus forte que le pouvoir de résistance est assez faible, et que la peur est toujours présente face à l'incertitude d'une mesure dont on ne sait quand elle va tomber. Cette insécurité permanente se renforce elle-même, sorte de spirale infernale qui crée la défiance et instaure une position défensive, provocatrice qui renforce la probabilité de se faire expulser: « *Le problème, c'est que je suis toujours sur la défensive. Alors je rentre dedans avec des gens qui ne le méritent peut-être pas* ». L'accroche identitaire forte au territoire, aux liens qu'il permet, à l'image de soi qu'il renvoie, font de cette possible expulsion un enjeu identitaire majeur. Ce n'est pas seulement un lieu, (l'espace physique qui serait alors perdu), mais bien l'ensemble des liens tissés au fil du temps, derniers repères, remparts de l'exclusion: « *Pour rien au monde, je changerais d'endroit plus longtemps que le temps nécessaire après avoir été chassé par les agents de sécurité* ».

En outre, cette peur de l'expulsion s'accompagne d'une peur de l'intrusion. S'éloigner de son espace est source d'inquiétude et la

sensation que celui-ci peut être constamment violé par d'autres impose une surveillance de tous les instants: « *Faut jamais trop s'éloigner. L'autre jour, je suis descendu 5 minutes chez Malif, et on m'a piqué mes affaires. On peut vraiment faire confiance à personne* »⁴⁹.

Quand la situation dégénère – de la tolérance à l'expulsion

La tolérance est de mise par les commerçants tant que les lieux sont respectés. Les comportements excessifs comme l'ivresse impliquent des exclusions temporaires mais jamais permanentes. La capacité à se faire pardonner, à attirer la sympathie des commerçants lui octroie une certaine forme d'acceptation et permet certaines faveurs. Des arrangements s'instaurent : « *le GB c'est trop cher, ici, je peux m'arranger avec Malif. Pourtant, avec l'ancien personnel, on avait aussi des arrangements, ils me faisaient crédit, je revenais avec l'argent le lendemain, et Maria elle m'aimait bien* ». Cette interconnaissance peut parfois aller jusqu'à prendre position dans un conflit entre sans-abri et fonctions policières. Le patron du snack a ainsi défendu Felix quand la sécurité de la STIB voulait l'expulser. Mais cette tolérance a néanmoins certaines limites.

Et les capacités relationnelles de Felix portent aussi en elles les raisons de son exclusion. A ne rien posséder, Felix collecte incognito la nourriture que les passants, amis ou commerçants lui offrent quotidiennement. Ce sont des sacs et des sacs remplis de nourritures qui jonchent, du sol au plafond, l'intérieur de sa tente. La privatisation de l'espace s'installe dans l'accumulation de produits bientôt périmés qui finissent rapidement par attirer les souris. Et celles-ci de descendre en

49 L'intrusion prend aussi la forme de l'occupation: au retour d'une démarche administrative (accompagné par un travailleur social), Felix est persuadé que quelqu'un dort dans sa tente et semble terriblement inquiet: « *votre maison, c'est pas un hôtel! Ça va pas, quelqu'un dort dans ma maison!* »; ou de l'agression: le récit d'un coup de cutter planté dans la toile de la tente juste à côté de son oreille est constamment répété lors de nos rencontres.

station, chez Malif, qui voit ses réserves entamées par les rongeurs. La situation bascule et devient pour le commerçant, qui a pourtant de bonnes relations avec le groupe, difficilement tenable. Il exige qu'il maintienne le lieu propre et menace d'appeler la police si la situation s'améliore pas. Un ami proche de Felix prend en charge les injonctions durant quelques semaines, il profite des brefs départs de ce dernier pour nettoyer la tente, et jeter des sacs entiers dans des poubelles lointaines pour que ce dernier ne vienne pas les récupérer. Malgré ces tentatives, la situation se dégrade et Felix est « expulsé ».

Dans le cas de Felix, « l'immobilité » est si importante que plusieurs facteurs qui finissent par briser l'équilibre installé. Ce sont les sacs emmagasinés, l'arrivée des souris, les visites régulières de la police, l'ivresse, qui fondent l'expulsion policière. Mais après une tentative échouée d'accompagnement en centre avec des travailleurs sociaux, Felix retourne à son campement. Plus tard, une situation médicale critique provoque une crise, résultat d'une situation de tension et de perturbation extrême, se terminant par un séjour à l'hôpital.

La figure de Felix montre combien le lieu peut être un support de socialisation important et structurant. L'appropriation est tant matérielle qu'idéelle, sociale, affective, identitaire. Elle construit le rapport à soi et aux autres. Le lieu devient l'appui, l'ancre de toute socialisation. Ainsi privatisé, il est aussi source d'angoisse, d'expulsion et d'intrusion. L'expulsion dans ce cas-ci est bien plus qu'un arrachement au lieu: c'est une coupure avec l'ensemble des liens sociaux créés autour de ce point. Ce constat n'est pas sans implication pour le travail social qui ne peut que reconnaître cette dimension et travailler à partir de celle-ci: car en effet, quelle alternative proposer à Felix qui lui offre autant que ce qu'il reçoit socialement selon cette modalité d'occupation des lieux? Un constat qui confirme l'affirmation de Girola selon laquelle on aurait tort de se représenter les personnes sans-abri « comme des hommes seuls, sans liens ni lieux » (1996).

B. MARTIN – Habiter un interstice

Martin a habité durant plus de deux ans dans un local souterrain d'une station de métro, situé le long d'un couloir obscur qui se déploie une fois passée la barrière des 900 Volts. Une connaissance de la rue le lui avait fait découvrir quelques années auparavant alors qu'il était à la recherche d'un refuge. Pour atteindre ce local, il faut longer ce couloir sur 300 mètres, genoux pliés, tête et épaules baissées - comme il le dit: « *C'est pas tout le monde qui arrive là !* ». Il a fait du local en lui-même une véritable petite chambre, un « *chez-soi* ». Il y a un lit, des affaires, du matériel personnel, un ordinateur avec accès à internet, des bidons d'eau, de la lumière, de la musique: « *Tranquille, c'est comme une maison* »⁵⁰.

Martin se dit attaché au quartier, il trouve le coin accueillant, « *sociable* ». Il fréquente les petits commerces, il a des contacts avec des familles avoisinantes auxquelles il ne révèle pas son lieu. Propre d'apparence, sans doute apparaît-il aux moins avertis comme un simple voisin.

La tranquillité du lieu et le confort de celui-ci, lié à son caractère interdit, à l'abri des regards, s'accompagne de certaines obligations. Habiter cet espace nécessite un certain savoir pratique, une capacité d'organisation et une attention constante à l'environnement, une discréetion. Martin attend donc le soir et se glisse derrière la barrière quand il n'y a personne dans la station. L'occupation du lieu est silencieuse, c'est par exemple avec un casque qu'il écoute de la musique. Sa vigilance est constante, le secret de sa présence est garant d'une occupation durable. Des failles s'ouvrent néanmoins: ainsi, le nettoyeur de la station a remarqué sa présence mais le secret semble partagé, ils se saluent quotidiennement.

50 Notons que s'il préfère se cacher loin de tous, c'est aussi en raison des vols et agressions souvent perpétrés dans des endroits plus visibles, notamment les stations du centre-ville où il a vécu de mauvaises expériences.

Occuper un lieu de façon illégitime : 1) en payer les conséquences psychologiques

Cette occupation illégitime n'est pas sans conséquences psychologiques. Les récits de Martin sont toujours empreints de la crainte d'être découvert. Ce sentiment alterne avec la certitude que sa présence est connue, mais tolérée de la STIB. La question des caméras est constante dans son discours: « *comment passer inaperçu?* », « *les images sont-elles réellement visionnées?* » L'insécurité de cette question irrésolue favorise l'extrapolation imaginaire, presque superstitieuse quant à certains détails. De façon générale, le sentiment attaché au fait d'occuper une place de façon illégitime, non autorisée, est fort présent dans les paroles de Martin. Si l'installation, parce que cachée, permet un aménagement matériel conséquent et une occupation sur la durée sans être sujet à des dérangements, le secret de celle-ci est aussi, paradoxalement, ce qui la rend particulièrement précaire. Les sentiments associés à cette occupation ne peuvent dès lors qu'être ambigus : sécurité et insécurité vont de pair. Les lieux habités sont source d'angoisse en même temps qu'ils représentent ce à quoi s'accrocher de façon palpable.

Occuper un lieu de façon illégitime : 2) en porter les marques

Aux sentiments éprouvés, empruntes idéelles, s'ajoutent d'autres marques, physiques cette fois - la vie souterraine inscrit le corps. Au printemps par exemple, Martin cache ses bras avec un tee-shirt à manches longues, parce qu'ils sont couverts de centaines de piqûres de moustiques qui abondent à cause d'une eau stagnante. Les boutons qui couvrent son visage et ses mains révèlent une fragilité qu'il masque habituellement. Martin cherche avec obsession un moyen de se débarrasser des insectes : il tente de se procurer une pompe pour aspirer l'eau. A défaut, il se rabat sur une moustiquaire. Cette question montre à quel point le maintien de l'occupation dans le lieu est importante. A ces marques temporaires s'ajoutent, celles, plus durables, des cicatrices issues de chocs lors des pérégrinations initiatiques dans les couloirs sous-

terrains.

En outre, les horaires de circulation ne lui laissent pas beaucoup de temps pour dormir. Le soir, il écoute l'escalator qui se met en marche, les conversations des voyageurs, et la musique diffusée sur le quai. La nuit, tout s'arrête durant quatre heures pendant lesquelles lui-même se repose. La fatigue est donc elle aussi un signe de la précarité de son chez-soi.

Les contraintes du lieu façonnent ainsi la personne de Martin à plusieurs niveaux : elles nécessitent un savoir faire pratique, inscrivent son corps, son esprit. Si ces contraintes occupent une place importante dans son quotidien, l'occupation du métro n'est pas le lieu unique de toutes ses activités.

Acquérir des connaissances pratiques, maîtriser le lieu

L'occupation sur le long terme nécessite ainsi des connaissances pratiques : sur la façon de rentrer la nuit en station quand elle est déjà fermée, sur le système d'enclenchement des alarmes etc. Martin surveille la progression du contrôle partout : il identifie les stations où des failles subsistent encore. Il connaît les chemins souterrains du réseau où il s'est déjà promené : « *Tu croises du monde, comme ça. Tu rencontres l'un, l'autre, tu dis bonsoir.* » Certains font des tag pendant la nuit. Il faut faire attention aux trams en écolage. Martin connaît aussi des chemins qui mènent vers les égouts où il a également dormi. Le long des quais, il y a des gobelets avec de la mort-aux-rats. Les rongeurs sont très présents. Ces fragments de connaissances montrent quelle expérience Martin a accumulé sur le réseau, fruit d'un apprentissage particulier : « *la STIB, je la connais par cœur* ». Au fur et à mesure du temps et des histoires vécues sur ces espaces, ceux-ci sont devenus familiers. Cette familiarité avec les lieux offre un réconfort puissant : elle normalise à ses yeux l'occupation qu'il en fait, en extrait le caractère marginal.

Par ailleurs, Martin raconte avoir été de moins vigilant, moins dévoué, au fil du temps, à protéger son espace. Il a d'abord invité un ami, puis un

deuxième. Rapidement connu de plusieurs, dont les comportements n'étaient pas aussi précis ni mesurés que les siens, l'endroit fut vite découvert par la STIB et deux semaines plus tard le local était vidé, et l'accès muré, laissant seulement à Martin le temps de récupérer ses affaires et de quitter l'endroit en intégrant ce moment comme un déménagement, comme un adieu à ce qu'on laisse derrière soi: « *j'ai remballé, j'ai dis, bon, ici, c'est fini, ciao* ».

La disparition abrupte du refuge montre à quel point son usage représentait une maîtrise, un contrôle de soi, nécessitant une vigilance de tous les instants, un respect méticuleux de certaines règles, et par là, à quel point son occupation était d'une extrême précarité.

Le métro : une ressource parmi d'autres – la valeur des liens

Martin est européen « sans-papier »: il n'a pas de droit de séjour sur le territoire belge, où il se trouve pourtant depuis de nombreuses années. Sans adresse ni revenus légaux, il vit de la manche. Dépourvu de droits sociaux, sans accroches familiales, c'est seulement son histoire dans le pays, sa place au sein d'un réseau de relations, qui continuent de l'y attacher. Les liens qu'il tisse autour de lui sont essentiels. A côté des aspects matériels – un hébergement chez un ami, une douche, des lessives dans certaines associations, un suivi médical, etc. – les liens permettent un ancrage fort dans la réalité. Martin fréquente certaines associations mais surtout, connaît et est bien connu des gens de la rue, ce sont ses relations principales. Aussi fragiles puissent-elles être (se retournant contre lui pour des broutilles) – ces relations représentent cependant la toile sociale de fond sur laquelle la vie de Martin se développe. Il y trouve une force : le constat que son style de vie est communément partagé avec d'autres. Bien que marginale, cette vie partagée reconstruit un cadre avec ses propres normes. Un mode d'existence « en dehors » s'en trouve ainsi légitimé.

Ici, la reconstruction d'un lieu privé dans un lieu illégitime, interstice

dans le contrôle du réseau, montre toutes les ambiguïtés de son action : à la fois support de stabilité et source d'angoisse, de fragilité. Comme Felix, plus le lieu est privatisé et stable, plus la rupture avec celui-ci provoque un bouleversement. On voit combien l'appropriation suppose un apprentissage pratique, et s'inscrit jusque dans le corps. Cette privatisation, à l'écart, est aussi une manière de garder une indépendance, une forme d'organisation rationnelle dans une vie marginale. Mais malgré l'énergie mobilisée, l'occupation ne peut être que temporaire: l'équilibre est précaire, susceptible de s'effondrer à tout instant.

C. LOUIS – isolement et relations

Louis partage la plupart de son temps entre des allers-retours dans les rames de métro et le siège d'une station, au niveau des quais, sur lequel il dort habituellement. Outre la place sur laquelle il s'assied, il s'est aussi acquis certaines habitudes dans l'espace circonscrit de cette station – habitudes qu'il pratique au quotidien : il se déplace toujours à l'identique pour aller chercher son repas, qu'il avale toujours à une place bien précise. On le voit ainsi quitter le quai pour monter jusqu'à un commerce situé un étage au-dessus. Il y est servi avant tout le monde et sans avoir à exprimer ce qu'il désire : les commerçants le connaissent. Le menu en main, il prend l'escalator pour manger, debout, derrière un promontoire qui lui sert de table, puis redescend sur les quais. Ses déplacements sont lents, il marche en traînant les pieds, sans prêter attention à ce qui l'entoure. Parfois, on l'entend prononcer des mots à voix basse, les yeux baissés vers le sol. Certains l'ont entendu crier la nuit, pendant qu'il dormait dans la station.

L'occupation que Louis fait de la station ne s'accompagne pas de la création d'un réseau de connaissances à proprement dit. S'il est bien « connu » des vendeurs du commerce où il se rend, des agents de sécurité et des autres sans-abri (dans le sens où ceux-ci ont identifié sa présence et la repèrent quotidiennement) il n'entretient pas d'échanges

avec ces personnes. Cette absence de contact verbal n'empêche pas certaines formes de relations, - de solidarité, comme en témoignent les faveurs des vendeurs ou de certains voyageurs (si Louis ne fait pas la manche, il reçoit néanmoins quelques pièces), ou - d'exclusion, les autres sans-abri rigolent à son passage : toujours seul, il est exclu parmi les exclus. Aussi, les quelques paroles échangées au début avec les agents ne sont même plus nécessaires: il se lève et sort de la station dès qu'il les voit y entrer. Là encore, l'exclusion est routinisée. En outre, les plaintes à son encontre sont fréquentes et concernent généralement l'odeur qu'il dégage. Et pourtant, s'il voyage avec le métro, c'est, comme il le dit, « pour être un peu avec les gens »⁵¹.

Présence corporelle comme appropriation

Outre son aspect physique (ses vêtements sont sales et déchirés), ce qui le distingue des autres est l'odeur, forte et désagréable, qui imprègne sa personne et « contamine » l'espace alentour. Elle indique de loin sa présence autant qu'elle instaure le vide autour de lui. Dans le métro, les passagers s'en éloignent, certains mettent un mouchoir devant leur nez. Plus que son aspect, l'odeur qu'il dégage agit comme un puissant repousoir. Elle marque son espace de manière accrue, car après son départ, à aucun passager ne viendrait l'idée de s'installer sur la place qu'il a occupée, elle est comme « souillée », et ainsi « réservée ». Sa présence, et au-delà, son odeur, identifient aux yeux des autres son espace personnel. A défaut de marques physiques, ce sont des traces idéelles impalpables qui font que l'on considère l'espace comme « approprié », malgré son absence.

51 Seule exception peut-être par rapport à la partialité de ces échanges : les travailleurs sociaux. Ceux-ci ont entrepris d'approcher cette figure emblématique de l'isolement. Disposant de lieux où le retrouver, ils disposent du minimum: la possibilité d'être en présence. Avec eux, doucement, une confiance s'installe, Louis se raconte. Sa santé mentale est préoccupante. Dans l'incapacité de formuler lui-même une demande d'aide, il refuse les propositions qui lui sont faites.

S'il ne met—en oeuvre aucune dynamique volontaire d'appropriation, Louis instaure donc tout de même sa place dans la station: par sa présence physique et les effets incontrôlés qu'elle produit : son odeur, son aspect, les marques qu'il laisse derrière lui ; par la familiarité des agents, habitués à sa présence et à ses conséquences, et par l'évocation constante qu'ils font de lui ; par les habitudes qu'il a acquises dans cet espace circonscrit, ciblées sur certains lieux. Aussi, ces habitudes en elles-mêmes représentent, aussi minimes soient-elle, une certaine mobilisation de ses ressources personnelles et des ressources de son environnement telles qu'il les connaît. Elles reposent sur une certaine connaissance des lieux, dont il ritualise l'usage. Louis s'expose facilement à la vue de tous. La ritualisation de sa présence en instaure la visibilité, non sans conséquences : des voyageurs s'écartent de lui, des agents le déplacent, ou bien des travailleurs sociaux s'en approchent. Pour Louis, la routine de la vie dans la station est ainsi un repère dans l'espace et le temps : elle fixe son errance, pose un cadre. Tandis que les acteurs autour de lui réagissent à sa présence selon leurs propres dynamiques, le bousculant, l'excluant, ou de façon minoritaire, allant à sa rencontre.

D. HUGUES – Fuite souterraine

Hugues s'est réfugié pendant près de deux ans dans un local souterrain de la STIB. L'occupation qu'il en a faite est bien différente de celle de Martin, moins rationalisée, moins maîtrisée. Quand il en est sorti, nous l'avons rencontré dans un centre d'hébergement d'urgence. Lors de nos rencontres, Hughes esquive le sujet du métro, préférant nous parler des faits marquants de son existence⁵².

S'il a trouvé l'endroit seul, le choix de la station en question ne relève d'aucune stratégie particulière. Il y est resté des heures dans l'obscurité complète et témoigne qu'en ces lieux: « *Tu n'as plus de repères* ». Ces

52 Une partie des informations sur la façon dont il occupait les lieux nous sont racontées par des travailleurs sociaux ou des personnes de la STIB.

longues périodes alternent avec des sorties ponctuelles, lors desquelles sa présence est remarquée par plusieurs acteurs. Hugues s'est ainsi petit à petit fait connaître, reconnaître, par les agents de la STIB. Les relations de ces derniers ne sont pas uniformes. Le nettoyeur a par exemple développé un lien de confiance avec lui, le laissant utiliser son local pour se laver les mains avant de faire la manche, ceci en échange d'un coup de main pour le nettoyage, il en parle comme de « *son ami* ». D'autres ont des relations plus conflictuelles, dues au caractère changeant du personnage, à ses sautes d'humeur, ses actes de violences, l'irrespect qu'il manifeste envers les lieux. Ces comportements agressifs ou délirants ont, entre autre, précipité sa « sortie » du métro.

Se réfugier, mettre de la distance

Lorsqu'il raconte son occupation du métro, Hugues prend soin de s'en distancier, il normalise son expérience par le récit. Il insiste ainsi sur la façon selon laquelle il occupait les lieux : « *Je ne dormais pas n'importe comment dans le métro ! J'avais mon sac de couchage, une tente, le matériel nécessaire* ». Il compare sa vie dans le métro à l'histoire de « *Robinson Crusoé* », préférant se présenter tel un aventurier infortuné. La distance avec le public sans-abri est constamment évoquée, et rappelée: « *Moi je suis pas comme ces gens-là, je suis pas un sans-abri! Ma famille et moi, on n'est pas des gens qui dormons dans le métro. C'est parce qu'il m'est arrivé des problèmes de famille, j'ai pas eu le choix.* ». Cette distance explique en partie la réticence de Hugues à fréquenter les services d'aide: « *Il y a des gens bizarres ici vraiment. Chez nous, on est propres, on est pas comme ces gens-là... je suis pas comme les gens d'ici, je me lave tous les jours* ». L'usage de surnoms péjoratifs est encore une manière de marquer la différence, Hugues décrit comment, du milieu d'où il vient, on appelle ces personnes auquel il dit ne pas appartenir: « *les clocherettes* ». Fuir les services est ainsi une manière de préserver une identité blessée, menacée.

Ses discours sont empreints d'un besoin de distanciation et de

reconnaissance. La question du respect est centrale dans son histoire, elle explique son besoin constant de distinction comme sa susceptibilité accrue, son sentiment de trahison et l'isolement qu'il a cherché dans le métro. Il admet répondre de manière trop agressive aux provocations mais ne supporte pas qu'on le menace. Cette violence puise sa source dans sa fragilité affective, autant qu'elle cause à la fois ses multiples ruptures relationnelles. Et c'est bien autour de cette fragilité psychique que tout se joue : le métro constitue un échappatoire, une fuite, un isolement presque total, c'est bien l'endroit qu'il a trouvé pour se retirer du monde, se mettre à l'abri des autres, se retrancher dans la solitude de son for intérieur.

Sortir du métro : restaurer la confiance

Après de nombreuses rencontres avec des travailleurs sociaux dans les souterrains, Hugues a fini par quitter le métro⁵³. Cette sortie n'est pas sans implication, elle impose de fait une confrontation radicale avec sa situation. Pendant ces années, la situation administrative d'Hugues est restée bloquée. Actualiser cette situation, effacer les traces anciennes implique d'accepter la situation actuelle, non sans enjeu - demander une adresse de référence par exemple, c'est reconnaître pour siens le statut de sans-abri dont il tente de se distancier. Accepter le présent tel qu'il est et élaborer des perspectives d'avenir dans une société où il n'a plus de points d'ancre représentent un réel travail moral et psychologique personnel. Si le métro constituait une frontière à la santé mentale de Hughes, il en constituait aussi le refuge premier.

53 C'est à force de patience, de visites ponctuelles, en respectant ses refus, son rythme, son espace, que les travailleurs ont finalement gagné la confiance d'Hugues.

4. LES RELATIONS ET LEURS ENJEUX

*« On sait bien qu'on veut dégager les gens différents.
Même une bière, même un café tu peux pas,
Tu salis, tu fais tache » (Frank)*

Les figures présentées ci-dessus mettent en lumière plusieurs façons différencierées d'occuper les espaces. Nous les complétons ici par la présentation de certains éléments, tendances récurrentes, qui montrent les enjeux des interactions sur ces espaces là, les stratégies mises en oeuvre pour maintenir l'occupation et les conséquences morales de celles-ci.

A. Répression ou tolérance - arbitraire et négociations

Quelles relations entretiennent les personnes sans-abri avec les agents de la STIB? Ou plutôt, quels discours ces personnes portent-elles sur ces relations? Certaines informations ressortent des figures présentées, nous les complétons ici. Les discours des personnes sans-abri oscillent entre un sentiment de méfiance et un sentiment de soutien, de complicité avec les agents. Les histoires d'expulsions au réveil sont nombreuses, assorties de violence:

« L'autre jour, il faisait vraiment mauvais alors j'ai dormi sur un banc sur le quai, en face c'était rempli. A l'ouverture, j'me suis réveillé devant 3 agents qui m'avaient fait tomber en bas du banc « debout! Dehors ». M'ont donné un coup de pied dans le tibia. Chouette réveil. J'voulais aller boire un café au snack, ils m'ont dit « non, dehors! » (Albert).

La responsabilité des agents est cependant souvent relativisée. Les personnes s'attribuent leur part de culpabilité « *j'avoue, ce jour là, j'avais exagéré* » ou contextualisent leurs actions dans un cadre plus général -« *Le problème, ils ont des ordres, c'est pas eux, c'est la direction, ils font qu'appliquer les ordres* » ou encore plus global -« *Le problème, c'est pas la STIB, c'est le gouvernement, c'est la politique. Ils sont mis au pied*

du mur, quelque part je les comprends. »

Si les pratiques de répression sont fréquentes, les marges de tolérance sont aussi nombreuses. Selon plusieurs personnes rencontrées, la possibilité de rester sur certains lieux, dans certains espaces, dépend de la capacité à savoir communiquer, « *c'est une question de feeling* ». Ainsi, Maria témoigne :

« En discutant, on peut se comprendre. On peut changer un peu les choses. Mais si on se braque, alors ça devient impossible. C'est une question de respect et de s'expliquer franchement. On a une part de responsabilité dans la réaction que l'agent va avoir. Je peux aussi avoir un retour très négatif, mais je dois l'accepter ».

Les personnes sans-abri relatent aussi des situations de complicité avec les agents, de solidarité qui leur donnent accès à certains locaux: « *Il faut savoir s'exprimer, si t'es gentil, ça passe* ».

La tolérance dépend aussi du comportement adopté⁵⁴. Certaines personnes en sont bien conscientes et maintiennent ainsi une occupation et une apparence sans accroches. C'est le cas de Sandro qui dort souvent en journée en position assise sur un siège au niveau des quais. Sa présence est discrète et ses discours expriment à quel point cet effort lui coûte à la fois qu'il en retire un sentiment de valeur personnelle: « *Je suis pas un clochard. Un clochard, c'est un qui se lave pas, qui pue. Je pue ? Moi je suis un SDF* ». La nuit, il s'allonge sur les chaises avec des cartons qu'il ramasse tous les matins pour les jeter à la poubelle. Il met un point d'honneur à maintenir la propreté du lieu qu'il considère comme étant le facteur de la tolérance à son égard dans ces lieux. Mais cette attention n'est pas toujours récompensée: parce qu'il n'est pas le seul à y dormir et que tout le monde est traité de la même façon: tantôt tolérés,

⁵⁴ Des différences sont réalisées entre les espaces contrôlés par différentes instances: la tolérance dans les espaces de la STIB est plus importante que dans les gares: « *Le truc, c'est que les gares c'est plus strict. Dès qu'on te voit un peu endormi, tac, c'est main mise!* »

tantôt mis dehors, pareillement.

Une grande partie des conflits naît dès lors du sentiment d'insécurité face au traitement: parce que ce ne sont pas toujours les mêmes agents qui sont présents: « *on ne sait jamais sur qui on va tomber* ». Les situations délicates font suite au changement brusque d'attitude quand une routine s'est installée, comme en témoignent les deux extraits suivants.

« *3, 4 jours à X, j'ai dormi. Une fois, à 2h du matin, ils ont décidé que tout le monde devait sortir. Alors que pendant des semaines, ils avaient laissé faire quoi. Et là il gelait. Où tu veux aller ? Un beau jour comme ça, ils décident que ça ne va plus, alors ils nous chassent. Parfois c'est accepté, parfois, c'est coupé d'un coup, alors ça cause problème* »⁵⁵.

Ces différences de traitement se lisent aussi dans les variations d'attitudes que les personnes repèrent dans le chef des agents, en les catégorisant:

« *Les gris, tu sais jamais, quelques fois ils sont méchants, quand ils tiennent leurs matraques*⁵⁶! Il y avait des sdf, beaucoup plus vieux que moi, malheureux, ils se sont faits chasser à coups de matraque! Mais il y en a encore des bons, c'est les plus âgés, les plus stricts, les jeunes ils sont carrés! »

Négociation et adaptation sont dès lors des stratégies couramment utilisées pour pallier, voire utiliser à son avantage la marge existante entre les pratiques de tolérance et les pratiques d'interdiction. Seulement, tout le monde n'a pas la même capacité à pouvoir négocier ou à contrôler son comportement et son environnement (c'est une question de langue, de santé mentale, d'addiction). En outre, aménager son apparence et son

55 Un autre extrait montre la même dynamique: « *Mais le matin quand il (un agent) ouvre, il est obligé de nous réveiller parce que lui ne veut pas de problème avec la hiérarchie, c'est normal. C'est en accord, que ça se fait, on le sait, qu'on doit partir à l'ouverture. Mais s'il y a un jour un autre vigile qui arrive et qui fonctionne complètement différemment, là c'est le choc* ».

56 Notons que les agents de la STIB ne disposent d'aucune arme. L'utilisation du terme par l'interrogé fait référence à son ressenti.

comportement pour passer inaperçu relève d'une double dynamique: rationnelle – accéder à une certaine ressource, ici le fait de ne pas se faire chasser, et identitaire – à savoir, être semblable.

B. Dissimuler ou exposer – une question identitaire

NOMBREUSES SONT LES PERSONNES QUI NOUS ONT TÉMOIGNÉ DE LEUR GÈNE, DE LEUR HONTE À ÊTRE SANS-ABRI, DU MALAISE QUE SUSCITE LE FAIT D'ÊTRE IDENTIFIÉ, DÉCOUVERT COMME TEL. LE REGARD DES TIERS EST SOURCE D'ANGOISSE ET C'EST POUR MAINTENIR LA FACE QUE CERTAINS ATTACHENT UNE IMPORTANCE CAPITALE À LEUR APPARENCE, COMME EN TÉMOIGNENT LES PAROLES DE FRANCO :

« *Les gens nous regardent de haut en bas, l'air de dire... Ils disent rien mais c'est juste le regard. L'apparence, ça compte beaucoup, c'est ça qui marque la différence, si vous vous êtes pas rasé etc, les gens ils vont s'assoir plus loin. Le manque d'hygiène fait que le reste de la population nous met à l'écart, de plus en plus à l'écart. Ils ont peur, mais nous on cherche pas à faire peur* ».

LES ATTITUDES DES VOYAGEURS SONT AUTANT DE PETITS GESTES D'EXCLUSION DIFFICILES À SUPPORTER:

« *Dans le couloir, gare centrale, les gens mettent leur main devant leur bouche quand il passent devant nous. Y a de quoi être vexé. Et nous on a ce sentiment de gêne de manger là. C'est pas parce qu'on est sans-abri qu'on se soigne pas!* »

LES PERSONNES DÉVELOPPENT AINSI DES STRATÉGIES POUR ÉVITER D'ÊTRE « RECONNUES »: SI « *on se sent dévisagé* », « *cela dépend de l'endroit où on est* ». Ainsi:

« *la salle d'attente de la gare, en journée ça va. Mais à une certaine heure, il faut quitter, par tous les temps. Moi personnellement je me sentais gêné. Quand j'ai dit que j'étais en situation précaire, les gens le croyaient pas, j'étais trop bien habillé* ».

AVEC L'IMPRESSION CONSTANTE D'ÊTRE MIS À L'ÉCART QUAND LES AUTRES DÉCOUVRE

le stigmate: « *à ce moment là, on sent quand même qu'on nous colle une étiquette* ». Et de devoir alors donner une explication:

« *J'ai toujours été propre, j'ai toujours mis une importance à ça. Donc les gens me croyaient pas. J'avais expliqué que suite à un arrêté d'expulsion, j'avais perdu mon logement, et bon, il n'y avait plus de place dans les centres, moi j'étais allé au Samu, mais le Samu c'est pas gai non plus, c'est pas bon pour le moral, c'est démoralisant*

 ».

Mais à cette volonté de se soustraire de la marge en adoptant un comportement et une apparence « normale », s'oppose la nécessité, pour les mêmes personnes parfois, de s'exposer. C'est le cas de la manche qui nécessite une identification claire, une mise en scène.

C. « A chacun son secteur » - la lutte des places

Une forme exacerbée d'appropriation par la pratique est l'activité de la manche. Dans ce cas, les acteurs (les sans-abri, les mendians, les agents) n'hésitent pas à parler de « territoire » et de « lutte des places ». Pour les lieux stratégiques de passage, les personnes qui mendient entrent rapidement en « concurrence », et il est courant d'entendre des récits de conflits, voire d'assister à des négociations dans lesquelles sont impliquées commerçants, agents de sécurité ou police. Car s'il est des places plus intéressantes que d'autres, il est aussi des personnes plus légitimes à les revendiquer. Dans ce contexte de concurrence, il devient en effet central, pour ceux qui ont pris l'habitude de mendier à un endroit précis, de s'attirer la sympathie des acteurs cohabitants. Ainsi, quand les places sont convoitées par plusieurs, certains n'hésitent pas à faire appel à des acteurs tiers pour justifier leur présence. Lors de conflits entre sans-abri autochtones et roms, il est fréquent que les premiers fassent appel à la police pour faire partir les seconds, « *il a pris ma place!* ». Mais d'autres types d'intervention sont possibles: on a vu des roms, interpellés par la police, faire appel aux agents de la STIB afin que ceux-ci leur viennent en soutien.

Si une personne peut, d'une certaine manière, quitter sa place en continuant d'y avoir droit⁵⁷, elle risque cependant de se la voir revendiquée par d'autres. Dans ce cas-ci, « la notion de territoire prend son sens premier, à savoir, l'endroit que l'on est prêt à défendre pour y garder ses prérogatives » (Dambuyant-Warny, 2000 : 503). A ce sujet, les personnes qui mendient n'hésitent pas à parler de « secteur »:

« *Chacun a son secteur. Ce matin, on a rigolé avec les Roumains. Ils font la manche ici juste à côté. Mais chacun à son secteur. Celle-là, on l'aime pas, elle fait des ennuis. Elle fait pas partie du secteur. Les Roumains sont à X avec leur caravane. Moi j'irai pas me mettre là-bas, j'me ferai taper dessus. Chacun sa place! Qu'est ce que tu crois...?* »

D. Suggestions des intéressés

Parallèlement à ces discours, les personnes sans-abri ont formulé des suggestions, des recommandations pour améliorer les cohabitations de terrain. Une grande partie de celles-ci ont été formulées dans le cadre de l'espace de parole organisé par La Strada. La première est de faire remonter leurs témoignages, leur réalité, leurs points de vue à la hiérarchie, la direction de la STIB:

« *Il faudrait parler à leurs supérieurs. Un nouveau qui va commencer, il va vous foutre tout de suite dehors, par peur de perdre son boulot. Il faudrait amener ces témoignages* » « *S'il y a une sociabilisation, alors ça amène le respect. On leur demande pas d'être des AS. Mais qu'ils discutent de manière plus sociale, ça amène le respect de la part de l'autre aussi* ». « *Quand il y a une relation, ça se passe bien. Au moment où ils ont peur, quand il y a une distance, il y a des problèmes. C'est une bonne idée de*

⁵⁷ A ce sujet, voir « les territoires du moi » Goffman (1973). Notons que ces places ne sont visibles que lorsque la personne s'y met en scène, ou repérables par ceux qui pratiquent l'activité, mais invisibles aux yeux des passants ponctuels qui ne pourraient soupçonner leur présence. Les passants habituels cependant peuvent même en venir à s'inquiéter de l'absence de certains tellement leur présence peut faire partie du paysage.

donner des témoignages pour établir de meilleures relations ».

Ici, les personnes font du respect l'ingrédient essentiel d'une meilleure cohabitation entre le personnel de l'entreprise et eux-mêmes. Une deuxième proposition, dans la prolongation de la première, est d'organiser une rencontre entre les agents et les sans-abri, afin que ces derniers puissent s'exprimer et montrer qu'ils ne sont pas « ceux que l'on pense qu'ils sont ». Ces deux propositions permettraient d'améliorer le respect et la communication. Une troisième suggestion insiste sur la nécessité que la STIB ait une position claire par rapport à la question de la présence des personnes sans-abri sur son réseau. Ainsi, ils demandent que la STIB laisse ouvertes ses stations plus longtemps. Enfin, une dernière suggestion relève la nécessité de déplacer le problème là où il se trouve vraiment, c'est-à-dire au niveau du logement.

5. CONCLUSION - APPROPRIATIONS : DES RAPPORTS DE POUVOIR

Les figures présentées mettent en lumière certains éléments, enjeux de l'occupation de l'espace du métro par les personnes sans-abri. Elles montrent des stratégies différencierées d'appropriation de l'espace : des occupations brèves, d'une nuit seulement où « temporairement, l'espace commun où l'on dort est transformé en micro-territoire privé » (Zeneidi, 2002) à des occupations semi-permanentes d'un lieu visible ou caché. La manière dont les personnes sans-abri font usage des lieux oscille entre la visibilité et la dissimulation presque totale.

D'une manière ou d'une autre, l'espace est chaque fois privatisé et cette privatisation s'opère par des marqueurs qui indiquent la réservation du territoire au seul usage de la personne qui les pose. Certains de ces marqueurs sont liés à la présence du corps-même, biologiques. Ce sont les activités élémentaires: manger, faire ses besoins, dormir, qui suggèrent une projection de l'intime dans la rue, dans le métro. Les marqueurs peuvent être aussi invisibles, sensoriels. C'est le cas de l'odeur par exemple: une personne dont l'odeur est très forte se réserve un espace personnel beaucoup plus grand que celui que les autres passagers s'accordent spontanément les uns aux autres. L'odeur forme dans l'espace une « discontinuité sensible »⁵⁸. Enfin, les marqueurs peuvent aussi être d'ordre matériel: ce sont les cartons sur lesquels on dort, les aménagements au travers des objets etc. Dans le métro, ces formes-là sont rendues difficiles : le travail des nettoyeurs consiste notamment à effacer toutes ces traces qui sont autant de marques d'appropriation. Ainsi rendent-ils à l'espace son caractère public, c'est à dire, fondamentalement, sa propriété à être utilisé par tous. En outre, l'appropriation s'établit aussi par le regard des autres: en les

⁵⁸ Zeneidi note à ce sujet que « les SDF habitent les odeurs qui les entourent comme des forteresses mobiles » (2005 : 273).

reconnaissant comme tels, les passants, les commerçants, les agents de la STIB participant de la réalité de ces occupations.

En privatisant certains espaces, les sans-abri « (...) contribuent à brouiller les frontières établies entre le dedans et le dehors ». Comme le dit Zeneidi, on assiste ainsi « à l'externalisation du privatif et à l'internalisation du public » (2002 : 154). Mais s'ils privatisent certains espaces, les sans-abri ne peuvent jamais en user librement (Liagre, 2010). En effet, sur ces espaces contrôlés, l'appropriation n'est jamais légitime, bien que parfois tolérée, elle reste en rupture avec les usages prescrits des lieux. En tant que telle, elle est régulièrement soumise à la répression. Les possibilités d'appropriation ne sont donc pas infinies, et diffèrent en fonction de leurs caractéristiques (lieux interdits, cachés, ou lieux publics, soumis au regard de tous). Trois modalités apparaissent de façon exemplaire, les personnes peuvent s'approprier les lieux :

- soit en occupant de manière discrète un espace interdit mais « hors contrôle »: il représente alors un interstice qui échappe au contrôle des agents ;
- soit en délimitant une zone à la vue de tous, sur un espace public soumis au contrôle, en marquant d'une façon ou d'une autre le territoire pour tenir les autres à distance, dans un rapport de force ;
- soit en se conformant aux normes, de sorte que l'usage qu'ils font de l'espace passe (relativement) inaperçu par rapport aux usages communs.

Ces modalités d'appropriation ont des incidences différentes pour les personnes qui s'y livrent. Par exemple, l'occupation d'un lieu strictement interdit offre certes des possibilité d'aménagement, de privatisation mais s'accompagne indéniablement de l'angoisse d'être découvert, puisque cette découverte implique irrémédiablement une expulsion. Maintenir une telle occupation nécessite donc une certaine maîtrise pratique, un

apprentissage.

L'occupation d'un lieu accessible au public (non interdit), nécessite quant à elle l'adoption de deux stratégies permettant d'accéder à une certaine tolérance. La première consiste à nouer des relations de confiance avec les acteurs sur le territoire. La possibilité de maintenir une occupation dépend de la capacité des individus, variable de l'un à l'autre, à s'attirer la sympathie des acteurs tiers (agents STIB, commerçants, voyageurs). La deuxième consiste à se conformer à l'usage des lieux en vigueur, en adaptant son comportement.

Les figures présentées illustrent ces dynamiques d'appropriation. Martin et Hugues investissent des espaces cachés, hors contrôle. Martin surtout exprime le ressort essentiel de cette sorte d'appropriation : ayant un espace complètement privatisé à protéger, l'angoisse que son secret ne se trahisse le taraude, et son histoire dans les lieux montre bien qu'elle ne peut avoir cours que tant qu'il veille, une vigilance qui demande maîtrise et contrôle de soi.

Felix et Louis s'exposent quant à eux tout à fait au public. Felix construit un espace privatisé à même l'espace public. Il s'y maintient en tissant autour de lui un réseau dense de relations qui légitime son occupation, jusqu'au moment où ces relations ne peuvent plus le soutenir et mènent à l'expulsion. Louis paraît moins actif par rapport à la question de l'appropriation des lieux. Il subit le rapport de force en plein, quittant les lieux à la simple vue des agents de sécurité. Pourtant, il y résiste également, en revenant sans arrêt sur les lieux. Par la routine de ses déplacements, il s'approprie une place particulière dans la station.

Les dynamiques d'appropriation montrent que les sans-abri sont toujours partie prenante d'un rapport de force qui tend invariablement à restaurer le caractère « public » de l'espace. Les histoires où les gens de la rue s'approprient un espace particulier ont donc toujours une fin, à la STIB comme ailleurs. Leurs équilibres ne peuvent être que précaires. Comme l'usage est illégitime, par nature, il peut toujours être contredit.

L'appropriation relève ainsi d'un rapport de pouvoir dans lequel les personnes de la rue luttent toujours en position inégalitaire. Pris au coeur de celui-ci, les personnes développent des moyens pour y échapper, le contourner, y résister. Mais la mise en place de ces stratégies nécessite des compétences relationnelles ou de contrôle de soi qu'une partie des personnes fréquentant ces espaces, particulièrement celles ayant des problèmes de santé mentale, n'ont pas.

Les marges de tolérance sont toujours fragiles, en suspens, et cette incertitude pèse sur les individus : elle est source d'angoisse perpétuelle et commune à tous ceux qui usent des espaces publics à des fins privées. En outre, les dynamiques d'appropriation relèvent d'une démarche double et ambiguë : se soustraire au regard des autres pour préserver son identité, son autonomie; et dans le même temps, devoir assumer une condition, l'exposer pour garder ses prérogatives (une place pour pratiquer la manche par exemple).

Si les relations avec les personnes préposées à la surveillance des lieux ne sont pas univoques, quand des marges de tolérance existent, elles sont toujours le fruit d'un effort de négociation ou de justification qui n'est pas sans conséquence sur les ressentis des personnes. Celles-ci se sentent elles-mêmes exclues, rejetées, honteuses.

Face aux instruments avec lesquels se manifestent à leur encontre le pouvoir officiel qui réglemente les lieux, ils développent autant de « bricolages » originaux. L'occupation des lieux relèvent ainsi de formes de résistances dont il faut reconnaître l'inventivité. Alors que les figures de l'errant, du vagabond, de l'itinérant, offrent une image des personnes comme mobiles, sans ancrage, passives, cette présentation propose un éclairage tout autre. Les personnes en rue sont, à bien des égards, aussi des personnes capables malgré les contraintes qui pèsent sur elles.

En outre, les usages et occupations différenciées offrent plusieurs avantages, ressources, aux personnes qui les mettent en place. La fréquentation d'un lieu, la mise en place de routines est un repère spatio-

temporel qui constitue parfois le dernier support lorsque tous les autres ont disparu (travail, famille, logement etc). Il s'agit donc de « reconnaître à l'espace un rôle actif dans la structuration des relations sociales et dans la structuration des identités » (Zeneidi, 2005 : 277). G. Dambuyant-Wargny parle à ce propos de « socialisation par l'espace »⁵⁹. Dans cette perspective, on peut comprendre que l'expulsion éventuelle prenne une toute autre ampleur que ce qu'elle paraît être d'abord pour la personne : elle rompt un équilibre patiemment construit, qui permet d'exister légitimement quelque part.

Les portraits présentés ici témoignent ainsi que les personnes qui vivent dans le métro sont aussi, à bien des égards, des acteurs de ces lieux, au même titre que les autres. Ils font partie de la toile sociale des lieux, alimentant les discussions, faisant vivre les espaces de leurs présences. Des relations de solidarité, de confiance existent entre les personnes sans-abri et les autres acteurs des lieux. Ces relations, bien qu'inégalitaires, ne vont pas à sens unique.

⁵⁹ « Ce type de socialisation semble devenir primordial dans le monde de la grande exclusion. Quelle que soit sa position sociale et son groupe d'appartenance, un individu ne peut se socialiser qu'à partir de références stables. Dans un entourage social aussi fluctuant que celui de la grande précarité, seuls les lieux semblent offrir cette relative stabilité » (Dambuyant-Wargny, 2004 : 504)

DEUXIÈME PARTIE

LA STIB ET LES SANS-ABRI : AU CŒUR DE L'INTERACTION

Parce que leurs usages, leur aspect, leur comportement ou les traces qu'ils laissent rentrent en contradiction avec les normes des lieux, les personnes sans-abri sont souvent considérées sous l'angle des nuisances sociales : générateurs de crasse et de saleté, de bruit, d'insécurité etc. Ce qui fâche, c'est ce qu'on appelle généralement l' « appropriation négative des lieux »; dans ces espaces dont la fluidité et la mobilité sont les normes, on redoute que les individus « prennent racines ». Les agents de terrain, dont les fonctions tournent autour du contrôle, de la surveillance et du maintien des lieux (agents de sécurité, agents de prévention, agents de zone, agents de nettoyage) sont les premiers à être confrontés à ces personnes, ils sont les garants du respect des règles régissant ces lieux. La présence des personnes sans-abri constitue ainsi, pour le personnel de la STIB, des enjeux qui se situent à différents niveaux selon les fonctions que les travailleurs occupent, les injonctions qui leur sont données et les outils qu'ils ont pour y faire face.

Dans cette partie, nous nous attachons à étudier, dans un premier temps, d'un point de vue institutionnel, la façon dont la STIB envisage la présence des sans-abri. Ceci revient à étudier le cadre juridique et réglementaire qui entoure cette question mais aussi les mesures spécifiques développées, les moyens humains mis à disposition. Dans un deuxième temps, nous nous penchons sur les injonctions données aux agents ainsi que sur la façon dont ceux-ci les actualisent par leurs pratiques. Cette analyse nous permet de rendre compte des difficultés qu'ils éprouvent dans un contexte dont ils ne maîtrisent pas tous les éléments.

1. PROBLÈMES, ARGUMENTS, IMAGINAIRE

Les problèmes associés par la STIB à la présence des personnes sans-abri sont divers. Parmi eux, il y a d'abord les crasses et les saletés: ce sont les encombrants (cartons, matelas, couvertures etc.) utilisés pour dormir à certains endroits, mais aussi les excréments et les odeurs liées à ceux-ci, bref, les conséquences de ce qu'on appelle « l'appropriation négative des lieux ».



Encombrants laissés après une/des occupation(s) nocturnes, Photo :
Auteurs

Outre ces nuisances, il y a aussi tout ce qui concerne le comportement: ce sont les états d'ivresse ou les comportements agressifs, mais aussi la visibilité, l'image simple et les sentiments ambivalents que les clients

peuvent éprouver face à cette présence. Il y a également tout ce qui concerne le squat des locaux et les présences en sous-quai, dans les tunnels et tous les autres espaces interdits au public. Certains de ces lieux fréquemment squattés, comme les sorties de secours, ont ainsi été petit à petit condamnés par l'entreprise. Enfin, il y a la question de la sécurité ou du sentiment d'insécurité (réel ou supposé) qu'on leur attribue, conséquence des problèmes précités.

Problèmes: incivilités et sentiment d'insécurité	Arguments
Traces, crasses, saletés, encombrants	Sécurité
Odeurs, excréments corporels	Sentiment de sécurité
Comportements (ivresse, agressivité)	Image
Squat des locaux, sous quais, tunnels, espaces interdits au public	Hygiène

Problèmes liés à la présence de personnes sans-abri identifiés comme tels par la STIB.

Source: Auteurs

La plupart de ces faits sont enregistrés à différents niveaux: via les fiches d'ambiance que les agents de zone et de prévention remplissent quotidiennement et via les appels de tous les acteurs au BCO⁶⁰. Les chiffres issus de ces enregistrements reflètent, plus que la réalité des faits, les incidents notés par les agents. Pour exemple, sur deux mois, du 15 novembre au 15 janvier, on dénombre 445 incidents où des « SDF » ont été impliqués. Sans savoir si ces chiffres se recoupent, 649 incidents concernent des tiers enfermés ou endormis en station, en rame (dont la plupart, selon la STIB, concernent les SDF)⁶¹. Ces données peuvent évidemment concerner les mêmes personnes.

60 Bureau de Coordination des Opérations de la STIB.

61 Ces statistiques nous ont été transmises par la STIB.

Des histoires qui marquent - La présence dans les tunnels et autres locaux interdits participe de la création d'un imaginaire particulier, exerce un fort pouvoir fantasmatique et renforce certains stéréotypes de la population des personnes sans-abri. Les récits rapportés sont parfois effrayants, ce sont des espaces dangereux où « *même la sécurité n'y va pas* ». L'expression de « *ville sous la ville* » est revenue à plusieurs reprises. Elle met l'accent sur le caractère organisé des personnes qui y vivent, qui possèdent parfois matelas et barbecue, mais aussi sur l'ampleur du phénomène d'occupation de ces lieux. Les sous-quais abriteraient ainsi toute une population invisible, complètement cachée et inconnue :

«Le problème c'est que vous ne les voyez pas, c'est en sous-quai, en tunnel, et voilà. Et vous en avez peut-être minimum 50 mais en fait il y en a 3 ou 4 que vous voyez régulièrement. Ils sont toujours planqués. Donc on se dit ah ça va, gare du midi, il n'y en a que 3, 4, non non non, c'est faux il y en a dix fois plus mais ils sont planqués sous les sous-quais! » (un nettoyeur)

S'il semble difficile de juger de l'ampleur du phénomène passé, les histoires sans cesse évoquées par les agents de terrain sont en réalité toujours identiques et concernent les mêmes personnes. Ces présences interpellent particulièrement, d'autant plus quand les lieux sont aménagés. La question du squat des locaux est très présente dans le discours des agents et leur découverte s'accompagne d'un sentiment de danger. Plusieurs idées, sentiments forts y contribuent : la présence qui s'impose sans être invitée, surprend; l'intrusion qui constitue une forme de violation.

Une question de sécurité – qui se décline sous plusieurs aspects. Elle concerne la personne sans-abri elle-même tout autant que les risques qu'elle fait courir aux autres, à la clientèle, aux agents et aux installations de la STIB. La sécurité se pose avant tout en terme de *risques*: la saleté pose un risque de maladies (ce sont par exemple des seringues sur les marches d'escaliers « *où passent femmes et enfants* »), le comportement engendre un risque d'agressions, l'ivresse ou les descentes en sous quai

entraînent des risques de mort. Les règles de sécurité sont très claires concernant les sous-terrains: le voltage élevé et le fait que les lieux ne soient pas surveillés impliquent un danger important pour les personnes elles-mêmes (en cas de malaise, personne ne le remarquera) mais aussi pour le matériel (risque d'incendie etc.).

2. POSITION INSTITUTIONNELLE ET MESURES SPÉCIFIQUES

Face à l'ensemble de ces problèmes, la hiérarchie de l'entreprise considère que « *les sans-abri n'ont rien à faire dans les stations* » (un responsable)⁶². Cette position s'accompagne de la reconnaissance du problème et de l'impuissance à y apporter des solutions: « *C'est un problème qu'on a depuis des années et on ne sait pas quoi faire* ». Ce sentiment d'impuissance est directement lié à l'organisation interne de la société: « *On reçoit des mails dans tous les sens, et comme personne ne s'en charge, on les renvoie dans tous les sens, et donc personne ne fait rien* ». Cette constatation va de pair avec l'affirmation selon laquelle: « *s'occuper des sans-abri n'est pas le Core Business de la STIB* ».

Si les difficultés se cristallisent en hiver, elles sont néanmoins présentes tout au long de l'année. La reconnaissance de cette situation de *statu quo* va de pair avec une volonté de changement: « *il faut trouver une solution, c'est chaque année comme ça, tout le monde est concerné* ». Le discours selon lequel « *ces gens n'ont rien à faire dans les stations* » est contrebalancé par celui pour lequel « *si les gens ne sont pas dérangeants, ils passent inaperçus et donc ça ne pose pas de problème* ». Cette déclaration, qui semble tellement évidente, révèle l'essence de ce qui est construit comme problème: la visibilité. Plusieurs paramètres entrent en ligne de compte: les encombrants, les plaintes de clients, etc. L'argument est pragmatique avant tout et répond à une logique de

62 Par hiérarchie, nous entendons les responsables du service sécurité.

commerciale, de satisfaction du client.

A. Cadre juridique et réglementaire

Plusieurs textes encadrent les pratiques de la STIB en matière de sans-abrisme et de mendicité. La société dispose ainsi d'un règlement relativement précis listant les comportements proscrits dans ses infrastructures : l'Arrêté du 13 décembre 2007 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale fixant certaines conditions d'exploitation des transports en commun. Ce règlement interdit un lot de comportements et d'activités allant de la mendicité au fait de manger, de fumer, d'être agressif ou de simplement gêner par son odeur, ses affaires, sa présence⁶³. La mendicité, considérée ici comme une incivilité tout comme l'ensemble des comportements listé ci-dessous, est donc explicitement proscrite par l'article 3, 10^o et sanctionnée d'une surtaxe de 84 euros⁶⁴.

L'Arrêté de 2007 passe pour ainsi dire inaperçu, et c'est en 2009, alors

63 A titre d'exemple, sont, entre autres, interdits : l'usage impropre de l'infrastructure (sans définir ce qui est entendu par impropre) ; mendier, colporter ou exercer toute autre activité sans autorisation de la société ; fumer ; placer tout objet pouvant obstruer le passage ; jeter ou abandonner tout objet de nature à blesser, effrayer, ou salir ; cracher ou faire ses besoins ; être en possession ou faire usage d'objets dangereux ou de colis qui, de par leur dimension, leur nature ou leur odeur peuvent : blesser ou exposer à un danger, salir, gêner ou incommoder les personnes ; perturber l'ordre ou gêner ou déranger les personnes présentes : en se trouvant en état évident d'intoxication, en se trouvant en état malpropre évident, par des contacts physiques indésirables, par des propos ou actes offensants, immoraux ou menaçants, en gênant l'embarquement ou le débarquement, en s'arrêtant aux accès et aux sorties de l'infrastructure ou aux escalators, par la consommation de nourriture ; salir l'infrastructure et les installations ou le matériel roulant.

64 Quelques mois avant l'édition de l'arrêté, début 2007, la STIB lançait un projet appelé « Beethoven », devant différencier les musiciens des mendiants : les musiciens doivent dès lors passer devant un jury pour recevoir une accréditation leur permettant de jouer à certains endroits (marqués d'une clé de sol) à certaines heures.

que la STIB, s'inspirant d'une initiative de la RATP, diffuse par annonce micro des messages enjoignant aux passagers de ne pas inciter à la mendicité, que la mesure fait un tollé. Selon la STIB, cette initiative a été prise en réponse à l'augmentation (réelle ou supposée) des faits de mendicité agressive et aux nombreuses plaintes des clients à ce sujet : « *c'est dans une optique client que ces messages ont été diffusés* » (un responsable STIB).

Un an plus tard, après débats, auditions, négociations, l'article 3, 10^o de l'Arrêté est adouci par une circulaire ministérielle, tolérant la mendicité dans les zones non-payantes des stations, pour autant qu'elle ne contrevienne pas aux autres règles qui régissent ces espaces⁶⁵. La mendicité est *tolérée* mais le terme n'est pas retiré du texte, ce qui pose trois types de problèmes.

D'une part, l'utilisation du terme pose une difficulté juridique. En effet, depuis la loi du 12 janvier 1993 contenant un programme d'urgence pour une société plus solidaire, la mendicité et le vagabondage sont décriminalisés. En considérant la mendicité comme une incivilité, l'Arrêté de 2007 est en contradiction avec cette loi qui retire la mendicité des infractions du Code pénal⁶⁶. D'autre part, au vu des justifications exposées pour l'interdiction, la notion de mendicité est non nécessaire. Pour la STIB et le gouvernement, l'interdiction permettrait de lutter

65 Circulaire Ministérielle concernant la mendicité dans l'infrastructure des transports publics en Région Bruxelles-Capitale », 20 septembre 2010.

66 Par ailleurs, une circulaire précédente datant du 10 juin 1997 (Circulaire Ministérielle relative à la présence de mendiants, de musiciens et de vendeurs de journaux à la criée à bord des véhicules et dans les installations exploitées STIB) et interdisant « de se livrer à la mendicité, dans les stations de métro ou de pré-métro, dans les locaux destinés au public, de même que dans les véhicules » avait été jugée illégale par un jugement du tribunal de police de Bruxelles (27 janvier 2004) puisqu'elle interdisait la mendicité même si cette dernière n'entraîne aucun trouble à l'ordre public. L'arrêté de 2007 pose toujours ce même problème, ce qui amène la Ligue des Droits de l'Homme à considérer qu'il « sonne comme un retour au XVe siècle et aux réglementations plus répressives » (Manuel Lambert, Audition, 2010).

contre une expression de la pratique qui serait dérangeante, en ce qu'elle « troublerait l'ordre, importunerait les personnes présentes ou les dérangerait par des propos ou des gestes injurieux, immoraux, menaçants » (Circulaire 2010). Or ces comportements sont déjà très clairement proscrits dans la réglementation. Faire mention de la mendicité est donc inutile : « la STIB a le pouvoir de raccompagner à la sortie des stations une personne qui trouble l'ordre public, qu'elle soit mendiant ou non » (Lambert, Audition, 2010). Enfin, en faisant l'amalgame entre mendicité et criminalité (trouble à l'ordre public), le maintien du terme dans l'Arrêté contribue à la stigmatisation d'une certaine population : les mendiants⁶⁷.

Cependant, la Circulaire de 2010 apporte un autre élément qui suggère certaines modifications dans la manière d'envisager le « problème » de la mendicité. En effet, elle apporte une nouvelle orientation en enjoignant la STIB à certaines obligations. Celle-ci est désormais :

« Priée d'encadrer de manière sociale les formes de mendicité tolérées, et ce tout particulièrement par le biais de son service de prévention. Celui-ci est chargé de diriger les sans-abri et/ou les mendiants vers les organisations sociales qui ont pour tâche principale d'assister les personnes démunies. En outre, le service de prévention informe ces organisations de la présence de personnes démunies ».

Cette injonction actualise certaines initiatives qui avaient été prises à la STIB avant la Circulaire ainsi qu'un changement d'optique dans la manière d'envisager la prévention. La Circulaire insiste donc sur la collaboration entre les services de travail social et le service de prévention de la STIB. Qu'en est-il ?

67 Notons que ces « problèmes » qui étaient pointés vis-à-vis de l'Arrêté de 2007.

B. Entre traitement social et mesures coercitives

1. Collaborations avec le secteur social

Telle que décrite dans son rapport d'activité, la politique en matière de sans-abrisme de la STIB est de « travailler avec des partenaires compétents, qui assurent un accompagnement professionnel des personnes en situation de précarité » (2011). Cette optique est relativement récente, et fait partie d'un changement plus général au sein de l'entreprise : la reconstruction (depuis l'arrivée du nouveau directeur) de l'ensemble de la chaîne de sécurité de l'entreprise en passant d'une approche répressive à une approche, selon leurs propres termes, basée sur la « cohésion sociale »⁶⁸. Autrefois envisagée de manière totalement répressive, la nouvelle orientation se traduit de manière claire dans les paroles d'un responsable du département Security :

« Ces gens n'ont pas leur place dans nos stations mais il y a plusieurs moyens pour les faire partir. Soit on les matraque - mais ça ne marche pas, ils reviennent toujours -, soit on essaye de les faire partir de manière plus humaine ».

Plutôt que de mettre manu militari les gens à la porte, la STIB s'attache à « trouver un juste milieu », et estime pour cela avoir « besoin du monde

68 Cependant, cette approche s'ancre dans un cadre global sécuritaire comme en témoignent les lignes directrices du nouveau contrat de gestion: « Le futur contrat de gestion devra contenir les mesures nécessaires visant à améliorer la sécurité sur le réseau de la S.T.I.B et à renforcer toute la chaîne de sécurité. Cela passe par la poursuite des efforts en cours pour renforcer la présence humaine sur le terrain, surtout à des moments où le contrôle social ne suffit pas. Cela passera également par un renforcement des collaborations avec les forces de police locales et fédérales. En outre, les contrôles, ainsi que la perception des amendes, devront être améliorés. Dans un contexte de croissance de l'offre, le futur contrat de gestion veillera à ce que la S.T.I.B. poursuive la mise en place de systèmes et d'une culture interne visant à renforcer davantage la sécurité de son réseau, et particulièrement de son réseau ferroviaire ».

URL: <http://www.brigitegrouwels.com/?niv=1&artikelid=0&subniv=0&taal=fr>

associatif» ; « l'objectif ultime étant malgré tout de diminuer cette problématique, le sentiment d'insécurité et les plaintes des clients » (responsable du département Security). Cette façon d'envisager la problématique s'est concrétisée de plusieurs manières.

Quelques collaborations éparses entre la STIB et le secteur sans-abri ont eu lieu ces dernières années. La première est antécédente aux changements récents et porte sur la période de 1992 à 1999 : la STIB mettait en hiver un local à disposition dans la station Yser, d'une capacité de 30 lits. Réalisée en collaboration avec l'opération Thermos⁶⁹, le local est conçu comme un centre de transit : les agents de la Cellule de Prévention de la STIB tentent de réorienter les personnes vers des centres d'accueil et à défaut de place ou de volonté, les personnes sans-abri peuvent rester à Yser⁷⁰. L'initiative s'est soldée par un échec et n'a pas été reconduite depuis. La STIB a également prêté des bus au Samu Social pour le transport des hébergés de ses centres hivernaux.

Plus récemment, la STIB a subventionné des associations pour des projets sur son réseau, projets coordonnés au sein de l'entreprise par le service de prévention. Elle a ainsi mis en place une collaboration avec Bij Ons (Centre de jour pour personnes sans-abri). Le projet subventionné, « Lutte contre le vandalisme et les incivilités entre les habitants de la rue et le personnel de la STIB », comporte 2 volets : des rondes sur le réseau et des formations aux agents de terrain. Le projet est reconduit chaque année depuis lors. Les rondes, « tours de prévention », sont effectuées par une personne ayant elle-même connu la rue, « expert de la pauvreté », sur des axes ou des stations définis par la STIB, aux heures de pointe et en soirée. L'objectif de ces rondes est de se poser en intermédiaire entre les sans-abri, les voyageurs et les travailleurs de la STIB, de veiller au respect de l'environnement et, plus sommairement,

69 L'opération Thermos qui sert des repas chauds à la gare centrale est une initiative privée d'un employé de la STIB.

70 Bernard Sicx, responsable de la surveillance générale, Archives du soir du 25 novembre 1995, D. Martine.

de « faire sortir les SDF du métro et les orienter vers les services compétents » (un responsable de la STIB)⁷¹. Des rapports mensuels sont envoyés à la STIB sur l'évolution de la situation, avec un comptage par zone⁷².

Quelques temps plus tard, la STIB lance un appel à projet concernant l'hygiène, la propreté et la sécurité auquel répond l'ASBL Infirmières de rue. Dans ce cadre, des formations sont dispensées aux agents de prévention, de stations et de nettoyage par les deux organismes « pour leur apprendre à communiquer avec les sans-abri » (Rapport d'Activité STIB, 2011). En 2011, les deux collaborations sont renforcées :

« dans le cadre d'un projet pilote mené à la station Bourse (qui) vise à éviter l'aspect conflictuel des relations entre les différents groupes – sans-abri, commerçants, clients et personnel de la STIB – qui fréquentent la station, notamment à travers l'élaboration d'une charte sociale, et à réorienter les personnes précarisées vers les organismes compétents » (Rapport d'activité STIB 2011)⁷³.

Parallèlement à ces initiatives, la STIB participe au Groupe de Travail « Espaces publics » organisé par la Strada avec l'IBGE, la SNCB et DE LIJN⁷⁴. Les objectifs de ce GT sont de réaliser un état des lieux des difficultés communes sur le terrain et des réponses apportées par rapport

71 Une personne de Bij Ons s'exprime dans le même sens sur les ambitions de l'entreprise : « clairement, ils voulaient moins de sans-abri sur le réseau, mais ils voulaient le faire de manière plus douce ». La personne en charge des rondes dit rarement demander aux personnes de quitter les lieux, parce qu'il est rare qu'elles dérangent effectivement. A l'inverse, il est souvent appelé pour des situations de cohabitation compliquée : « je viens, et je leur parle durement, les agents ils n'osent pas toujours, ils s'en sortent pas mais il faut être dur ».

72 Le travailleur souhaiterait par ailleurs avoir un feedback sur son travail, parce que « ça donne un peu l'impression que c'est utilisé comme un instrument ».

73 Nous n'avons malheureusement pas obtenu à temps l'autorisation pour consulter le rapport d'activité de ce projet.

74 IBGE - Institut Bruxellois de Gestion de l'Environnement, SNCB – Société Nationale des Chemins de Fer Belges.

à la question de la présence des personnes sans-abri sur ces espaces (la réflexion à ce sujet est menée selon trois axes : le point de vue des personnes sans-abri, celui des agents et celui des clients), de partager les informations, les bonnes pratiques, les méthodes d'évaluation et de parvenir, dans la mesure du possible, à des recommandations, des engagements communs⁷⁵. Une réflexion est donc menée au sein de l'entreprise sur ce sujet, via la participation à un groupe externe.

Suite à la rencontre entre la STIB et l'ASBL Diogènes, ce GT a invité, dans un deuxième temps, des associations travaillant avec les personnes sans-abri afin de se pencher sur la manière dont les attentes de la STIB vis-à-vis du secteur social pourraient être rencontrées (ainsi que, plus largement, celles des autres institutions gestionnaires d'espace public)⁷⁶.

Quelles sont les attentes de la STIB vis-à-vis du secteur social ? La Cellule de Prévention souhaiterait la mise en place d'un programme complet - via des collaborations avec des associations - pour couvrir la question de la présence des sans-abri sur le réseau, programme qui offrirait à la STIB des garanties assurant que les publics soient rencontrés et orientés correctement, rapidement et efficacement vers les bons intervenants. Ce programme nécessiterait une coordination entre les différents acteurs sociaux et la STIB. En outre, la responsable du service de prévention souhaiterait la mise en place de procédures claires au sein de l'entreprise permettant de savoir « qui » « fait » « quoi » « à quel moment », en relation avec les institutions sociales. Cette volonté met en évidence les contraintes de l'entreprise qui exige des temps de réponse brefs pour régler les situations problématiques. Parallèlement à cette couverture sociale, un programme complet de formation pour toutes les

75 Concertation Bruxelloise d'aide aux sans-abri, compte rendu de la réunion du 25/05/2012.

76 Ces différentes initiatives présentées plus haut relèvent d'une demande de la STIB (après ou non proposition des ASBL). Le cadre du projet de Diogènes est différent puisque la demande émane cette fois de la part des Cabinets de l'Aide aux Personnes.

fonctions en contact avec le public serait souhaité, avec possibilité de supervision.

Afin de comprendre dans quelle mesure cette volonté peut s'articuler avec les philosophies de travail des différentes associations travaillant avec ce public et leurs réalités, les institutions sociales ont été invitées à réfléchir, dans le cadre du GT, aux modalités pratiques d'une collaboration éventuelle entre leur équipe et les agents de la STIB, ainsi qu'aux compétences attendues des agents STIB pour le bon déroulement des collaborations avec leur service (dans l'optique d'une éventuelle formation)⁷⁷. Une réflexion générale est donc actuellement en cours à ce niveau, tant du côté des institutions sociales que de celui de la STIB⁷⁸.

Probablement suite aux rencontres lors du GT avec les différents partenaires, la STIB a décidé de mettre en place un « plan d'action hivernal », en application du 15 novembre 2012 au 1^{er} avril 2013, en collaboration avec le SAMU Social : 10 places d'urgence sont « réservées pour les SDF signalés par la STIB au Samu Social » (un nombre susceptible d'être modifié après évaluation). Ce plan concerne les personnes qui dorment sur le réseau entre 16h et 5h. Il prévoit également de remettre les statistiques hebdomadaires aux associations travaillant avec les personnes sans-abri de façon à ce que celles-ci soient « au plus proche de la réalité du terrain ». La justification de la mesure est expliquée dans la note de service comme suit :

« La présence de « sans domicile fixe » (SDF) dans nos stations n'est pas un phénomène nouveau. Or depuis peu et avec l'arrivée des grands froids, un accroissement du nombre de SDF a été observé en station. Celui-ci a de nombreuses conséquences, comme une augmentation de la visibilité de ces personnes en errance ainsi que l'existence d'un sentiment d'insécurité sur le réseau de la STIB, tant vis-à-vis de notre clientèle que de notre personnel » (Note de Service).

77 GT « Espace public » Pv de la réunion du 8 novembre 2012/2^{ème}.

78 Notons que le secteur social n'a pas attendu la collaboration avec la STIB pour travailler sur son territoire. Les stations de métro sont des lieux classiques de rencontre entre travailleurs sociaux et personnes sans-abri.

Les collaborations mises en place par la STIB avec le secteur social sont avant tout un moyen de faire partir les personnes sans-abri de son réseau, de façon à diminuer le sentiment d'insécurité du personnel et des voyageurs. Comme nous l'ont expliqué les responsables de la STIB, l'idée qui guide ces collaborations est bien qu'en travaillant à la réinsertion des sans-abri, ceux-ci finiront par sortir du métro. D'une certaine manière, en déléguant le problème aux institutions sociales, la STIB sous traite la question des sans-abri à ces associations. On peut néanmoins s'interroger sur la réelle convergence des intérêts de la STIB et des institutions sociales. Le travail pour aider à la réinsertion des personnes sans-abri privilégie une approche qualitative, sur le long terme, sans garantie de résultat (puisque en définitive, les personnes ont toujours la liberté de décider pour elles-mêmes) qui peut facilement entrer en contradiction avec les exigences d'une grande entreprise, en attente de réponses rapides et de résultats chiffrés. Ces initiatives sont par ailleurs minoritaires et elles s'articulent avec une manière et des moyens sécuritaires d'envisager le problème.

2. Mesures Répressives

Le traitement des personnes sans-abri sur le réseau de la STIB et les politiques mises en œuvre à cet effet s'insèrent dans une dynamique de gestion des « indésirables »⁷⁹, à savoir, les populations qui dérangent, par leur présence, par l'image qu'elles renvoient. Ces populations, ce sont les personnes sans-abri, mais aussi ceux que l'on nomme « les jeunes ». C'est d'ailleurs principalement vis-à-vis de ce public que les mesures de répression et de prévention sont construites, même si elles ont des incidences évidentes sur les autres publics. Jeunes, SDF, mendians, ces catégories de personnes sont regardées comme la source du sentiment d'insécurité (fictif ou avéré) des utilisateurs. Afin de réduire ce dernier,

79 Cette appellation a été utilisée par J. Damon dans un rapport pour le compte de l'unité marketing de la RATP : « les indésirables dans le métro et le RER » réalisée en 1995.

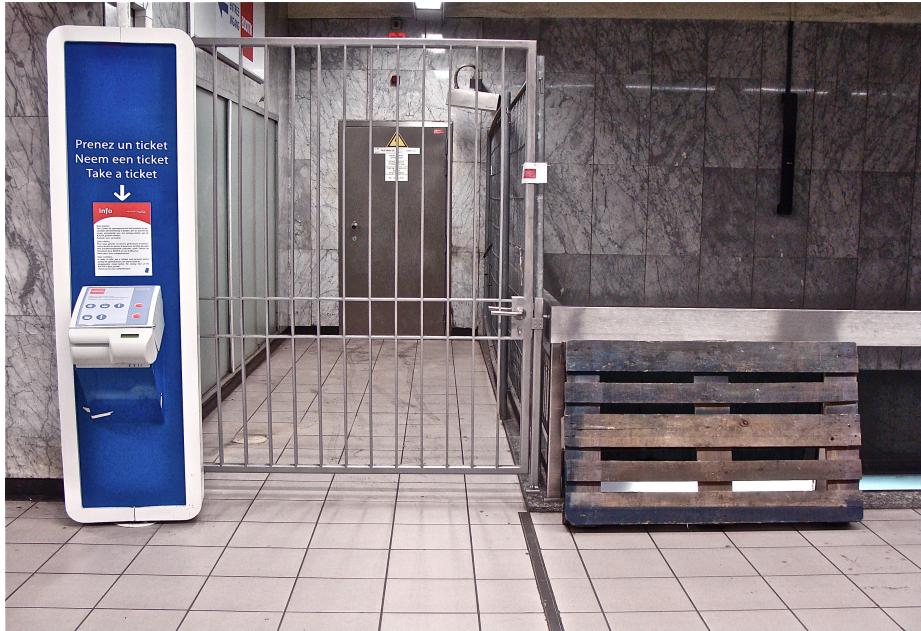
la STIB a pris certaines mesures: une présence humaine de contrôle et de surveillance et des transformations du mobilier.

a) *Transformer les espaces, épurer*

En effet, les infrastructures des lieux et les services sont pensés en fonction des usages, des ambiances souhaitées, des publics accueillis ou de ceux que l'on veut dissuader, dans une volonté semi-avouée, d'épurer les stations des « indésirables ». Il en va ainsi de l'installation des portillons (en collaboration avec la Région Bruxelloise) aux entrées des quais, qui permettent, selon les mots de la STIB, de « lutter activement contre la fraude mais aussi d'augmenter le sentiment de sécurité des voyageurs dans le métro » (Rapport d'activité 2011). Dans l'idée, l'équipement de portillons fait du métro un lieu sécurisé, doté d'une porte d'accès, bien nommée « sésame », une protection physique et transparente qui protègerait les lieux des intrus dangereux, vandales, pickpockets et autres individus mal intentionnés. C'est aussi le cas de la musique classique, diffusée le soir dans les stations afin de réduire le sentiment d'insécurité mais aussi, si l'on en croit la presse, de dissuader les jeunes de « traîner »⁸⁰. Enfin, la rénovation des stations de métro est une aubaine pour remplacer des bancs traditionnels par des installations plus « modernes » qui séparent les places, empêchant toute possibilité de s'allonger⁸¹. Il en va également des petites barrières, grilles ou autres qui s'apposent à la frontière des lieux fréquemment utilisés.

80 Voir Morenville C. « Criminalisation des sans-abri, on arrête pas le progrès » n° 234 Action sociale, *Alter Echo*, Actualité 07.09.2007: « La STIB annonçait début juillet 2007 vouloir faire fuir les bandes de jeunes des couloirs du métro bruxellois en diffusant de la musique classique dans les hauts parleurs des stations ».

81 Damon montre l'ambiguité de ces mesures: « Une mesure visant à rendre la vie inconfortable à ceux qui se trouvent en permanence dans des situations de non confort a deux effets inattendus : tout d'abord elle peut encore accentuer la visibilité de ce que les gestionnaires d'espace public ne voulaient plus voir, ensuite, elle rend ces espaces publics plus inconfortables pour tout le monde » (Damon 2010 : 313)



Grille apposée après occupation nocturne fréquente. Photo : Auteurs

A l'instar des mesures plus ou moins claires, traduites dans des règlements (arrêté anti-mendicité etc.) qui permettent de sanctionner les populations en fonction de leur comportement ou activité, ces mesures (plus douces mais non moins insidieuses) limitent de fait l'accès et l'utilisation de l'espace. Ces mesures « douces », qui incitent au déplacement, n'en sont pas moins symboliquement et pratiquement (dans le sens où elles ont des incidences concrètes sur la vie des personnes à la rue) violentes. La présence des personnes sans-abri sur l'espace public est ainsi pénalisée, dans le sens commun du terme : désavantagée, rognée.

Ces mesures de reconfiguration du mobilier urbain dans une logique coercitive et une esthétique sécuritaire (on parle de mobilier « agressif » ou « dissuasif ») font partie d'une tendance générale, débutée dans les

années 1990, à transformer les lieux pour en modifier les usages, qui ne concerne pas uniquement la STIB, mais s'applique en Belgique comme ailleurs en Europe aux espaces publics (Terrolle 2004).

b) Surveiller et sanctionner

Afin de gérer les troubles, infractions au règlement, la STIB possède ses propres services de Sécurité. Ceux-ci sont issus de la loi du 10 avril 1990 réglementant la sécurité privée et particulière, modifiée à plusieurs reprises, dont la dernière date du 3 août 2012 pour que les Sociétés de Transports en commun puissent avoir leurs propres services de sécurité. En 2004, la loi est revue afin que les agents de certaines sociétés de transports publics se voient déléguer des compétences coercitives supplémentaires (dresser des procès verbaux, imposer des amendes)⁸². Le travail des agents de sécurité consiste, entre autre, à sanctionner ces comportements qui violent les règlements que nous avons présentés plus hauts et à repérer les pratiques transgressives et les inscrire quotidiennement dans les fiches d'ambiance⁸³.

La STIB dispose ainsi de tous les moyens, légaux et humains (règlements et agents), pour « chasser » de ses infrastructures les personnes qu'elle considère indésirables et régler « elle-même » les problèmes qu'elle rencontre avec les personnes qui transgessent les règles d'application sur son territoire. L'existence de ces moyens ne signifie pourtant pas qu'ils soient unanimement - utilisés, -efficients,

82 C'est notamment afin de lutter contre le sentiment d'impunité des contrevenants que ces modifications ont été apportées. Ce changement issu d'une demande conjointe de la STIB et des Cabinets. On observe donc le passage de la contravention à l'amende administrative, du pénal au régime administratif.

83 Ces fiches d'ambiance listent une série d'activités qui constituent un dérangement. On retrouve, dans l'ordre : a. groupe de jeunes, b. sdf, c. comportements gênants, d. mendicité, e. musiciens, f. mauvaise utilisation d'équipement, g. dégradation et vandalisme, h. agression sur personnel, i. agression sur client, j. malaise/accident de personne, k. vol de matériel, l. faits de drogues, m. sésame : avarie de matériel, n. sésame : fraude.

-sans conséquences pour ceux qui les appliquent, aspects sur lesquels nous nous penchons par la suite.

Mesures « sociales », mesures répressives et mesures dissuasives envers les personnes sans-abri sont donc les trois bras d'un dispositif qui vise avant tout à diminuer la présence des personnes sur le réseau. Le tableau ci-dessous en résume la dynamique.

Logiques	Moyens	Action	Dynamique	Objectif	Arguments
Sociale	Collaboration avec des asbl du secteur sans abri	Aider	Pragmatique		Sécurité Sentiment de sécurité Hygiène Image
Répressiv e	<i>Légaux:</i> textes et règlements <i>Humains:</i> agents de sécurité	Surveiller, sanctionner	Sécuritaire	Inciter au déplacement	
Dissuasive	Aménagement du mobilier	Epurer, Transformer	Coercitive, esthétique sécuritaire		

Logiques d'actions de la STIB visant à évacuer les sans-abri de son réseau. Source: Auteurs

3. RÉALITÉS ET ENJEUX POUR LES ACTEURS DE TERRAIN

A. Présentation des acteurs

Les fonctions de terrain en contact avec le public sans-abri ou susceptibles de l'être, sont les agents de sécurité, les agents de prévention, les agents de zone, les agents de nettoyage⁸⁴. Ces fonctions posent des façons différencierées d'envisager la problématique des personnes sans-abri.

Département	Services	Agents	Nombre	Fonction
Sécurité	Sécurité	Contrôle	106 (encadrement compris)	Contrôle des titres transports
	Intervention	89 (intervention, canine, encadrement)		Intervention sécurité
Prévention	Agents prévention	153 (encadrement compris)		Présence dissuasive, information voyageurs
	Animateurs	3		Sensibilisation
	Référents sociaux	3		Lien secteur social
Station	Zone	Chef de zone	20	Superviser, veiller aux

⁸⁴ Les conducteurs et les fonctions commerciales (dans les kiosques et antennes de vente) y sont aussi confrontées mais dans une moindre mesure. Elles ne sont pas abordées ici.

				infrastructures
		Agents de zone	83	Veiller aux infrastructures
		Divers – temporaires	13	Veiller aux infrastructures
Nettoyage	Nettoyage (sous-traitance GOM)	Agents de nettoyage (GOM)	+/- 110	Nettoyage des infrastructures
		Inspecteurs (STIB)	3	Inspection, contrôle propriété

Départements, services, effectifs de terrain et attributions. Source: Auteurs

Les agents de sécurité

Les agents de sécurité dépendent du département Security, reconnu par le Ministre de l'Intérieur depuis juillet 2008. Ils remplissent deux missions distinctes. Les équipes de contrôle ont pour mission le contrôle des titres de transport des passagers, elles sont au nombre de 8 et composées de 13 personnes chacune. Les équipes d'intervention comportent actuellement 89 personnes, encadrement compris. Elles sont véhiculées et travaillent de deux façons : sur appel, via la centrale de dispatching, le BCO (Centrale de Dispatching) qui coordonne les actions de sécurité sur base des plaintes émises par le personnel de la STIB ou par les clients⁸⁵. Un deuxième mode d'action de ces agents consiste à effectuer des missions de surveillance par des rondes, selon des tours préétablis. Les agents de sécurité sont habilités à travailler à la communication et à la contrainte. Ils peuvent verbaliser les contrevenants. Ils portent l'uniforme gris, ce sont des agents assermentés (Vigilis-Loi Tobback), contrôlés par le comité P.

⁸⁵ Les agents de sécurité peuvent intervenir en urgence, en « code 3 »: c'est à dire en faisant usage de la sirène et les feux bleus.

Des incidents de violence répétés à l'égard du personnel et plus concrètement le décès d'un membre du personnel suite à une agression en avril 2012 ont amené la STIB à plaider auprès des autorités pour que des mesures structurelles en matière de sécurité soient mises en place. Dans l'immédiat, la société engage une agence de sécurité privée en attendant le recrutement de 48 agents de sécurité supplémentaires et 20 agents de prévention via le plan Activa de l'Onem⁸⁶. La présence policière a été intensifiée⁸⁷ et les compétences des agents de sécurité ont été élargies en juillet 2012⁸⁸.

On remarque donc à quel point un événement particulier (venant renforcer un sentiment déjà présent) a fait de la sécurité une préoccupation majeure de la STIB, qu'on retrouve d'ailleurs dans les lignes du futur contrat de gestion (voir supra). Par ailleurs, ces modifications prennent place dans la réorganisation profonde du service de Sécurité, entamée en 2011. L'objectif de cette réorganisation est de « contrer les agressions et le vandalisme mais aussi de mettre à mal le sentiment d'insécurité dans les transports publics ». Les éléments de celle-ci sont :

« un meilleur encadrement, des échanges entre les agents de terrain et le management, une flexibilité accrue des équipes d'intervention afin de rendre le travail du département plus proactif » (Rapport d'activité 2011)⁸⁹.

⁸⁶ Au total, ce sont 166 agents de sécurité sur le terrain, encadrés par 22 personnes, coordonnées par 16 personnes et un responsable.

⁸⁷ La police fédérale des chemins de fer a reçu 100 policiers supplémentaires pour travailler sur le réseau et les zones de police ont reçu des compléments budgétaires pour patrouiller et intervenir dans les transports en commun.

⁸⁸ Ils peuvent désormais exiger la carte d'identité du voyageur, en cas d'infraction à la réglementation. Leur périmètre d'action s'est également élargi à tous les lieux de la STIB, accessibles au public ou non, y compris les arrêts de bus et de tram.

⁸⁹ A ce sujet, le service projette de développer une équipe de sécurité à pied. Constamment en patrouille, elle permettrait une action plus immédiate et réactive.

Le service de Prévention

Les agents de prévention dépendent également du département Security. A la disposition des clients et de leurs collègues, ils ont pour mission d'assurer une présence positive et conviviale sur le réseau. Ils accompagnent le client en l'orientant, et essayent de dénouer, si besoin, les conflits par le dialogue. L'uniforme les identifie rapidement auprès des clients et leur présence est censée diminuer le sentiment d'insécurité. En cas d'incident (un blessé, une bagarre, etc), les agents de prévention contactent le BCO qui relaye l'information vers le service de sécurité ou la police. Les agents de prévention travaillent toujours en binôme. Les équipes sont composées d'un « ancien » et d'un « jeune » (embauché via projet d'insertion socio-professionnelle). Certains agents sont affectés au réseau en surface selon trois shift horaires (matin, après-midi, soir), d'autres au réseau souterrain, selon un shift unique de 16h à minuit. Le travail se partage, dans le cas du métro, en zones de 2 à 4 stations.

Le service de prévention mène également des actions à vocation socio-éducative, en collaboration avec des partenaires externes, axées sur différents groupes cibles, principalement les jeunes. Au total, 6 agents sont affectés à ces missions. Au nombre de trois, les animateurs ont pour mission de lutter, par la formation et la prévention, contre le vandalisme et les incivilités. Ils développent plusieurs projets et dispensent, afin de sensibiliser les jeunes, des formations aux élèves dans les écoles ou dans des ASBL. Ils se déplacent en station avec leur dispositif mobile pour discuter, échanger avec les voyageurs, les jeunes, les différents publics présents. Existant depuis 2004, l'« Ambassade de Prévention » a pour objectif de « favoriser la convivialité dans les transports publics et prévenir les incivilités » (Rapport d'activité 2011).

Une autre fonction, en cours d'expérimentation, est celle de « référent sociétal », occupée actuellement par trois personnes. Chacun dispose d'une zone d'action et d'un local qu'il met à disposition des associations du quartier qui y organisent des activités. L'objectif du service de

Prévention est d'augmenter le nombre de personnes qui rempliraient cette fonction⁹⁰.

Les agents de zone

Les agents de zone, sous la responsabilité d'un chef de zone, dépendent du service Station. Ils veillent au respect de l'environnement, s'assurent du bon fonctionnement des installations : escalators, débordements des poubelles, avaries etc. Ils travaillent seuls, sur des zones comprenant plus ou moins trois stations. Le travail varie en fonction des heures de la journée: le matin, les agents « ouvrent » les stations, vérifient l'appareillage, puis renseignent les voyageurs.

En outre, agents de zone et agents de prévention sont généralement d'anciens conducteurs qui pour des raisons de santé (accident de travail ou autre) ont été réaffectés à ces fonctions. En pratique, ces deux fonctions se confondent dans la mesure où chacun fait aussi le travail de l'autre, mais leurs priorités restent différentes. Ils se disent « reclassés », voire, avec humour, «déclassés »⁹¹.

Les agents de nettoyage

Le nettoyage des infrastructures de la STIB est sous-traité à une

90 Une idée guide cette ambition: « *les problèmes de précarité se complexifient, les profils des populations se diversifient. Moins qu'un travail social classique, une approche monofonctionnelle, il faut multiplier les approches, les expertises et monter un programme qui coordonnerait, ferait le lien entre la STIB et plusieurs associations (santé mentale, toxicomanie etc.). Le référent sociétal serait bien au fait de l'ensemble des problématiques de sa zone, il se posera en médiateur; auprès duquel on pourra venir consulter l'expertise* » (un responsable du service). Le service de Prévention aimerait ainsi réduire le nombre du personnel de prévention pour du personnel davantage spécialisé.

91 Comme le dit un agent : « *Normalement tous les agents de zone sont des conducteurs reclassés. Il faut chercher la personne qui n'est pas reclassée ici. Il y en a deux trois qui sont pas reclassés ici. Lui et lui y sont pas reclassés, nous on est déclassés. (rires). Déclassé, déclassé, déclassé, ils sont tous déclassés!* »

entreprise privée (GOM). Le personnel de nettoyage y est généralement peu qualifié, il est encadré par des chefs d'équipes qui sont eux-mêmes nettoyeurs. Une Cellule Propreté existe toutefois à la STIB. Trois inspecteurs contrôlent le travail des nettoyeurs. La propreté des stations doit satisfaire à différentes normes. Au niveau européen, le contrôle des normes CEN est effectué une fois par an. Localement, la propreté des stations doit répondre au cahier des charges qui est contrôlé une fois par mois dans sept stations, choisies au hasard. En outre les exigences de ces normes augmentent chaque année. En cas d'insuccès, la société sous-traitée doit s'acquitter de sanctions financières.

B. Les acteurs de terrains face à la présence des sans-abri

Les acteurs de terrain de la STIB sont confrontés de manière différente aux problèmes posés par la présence des personnes sans-abri. Afin de comprendre quelles injonctions sont données aux agents de terrain, nous avons d'abord rencontré les responsables des services présentés ci-dessus. Dans un deuxième temps, nous avons rencontré les agents de terrain. Les analyses qui vont suivre sont donc issues des rencontres *in situ* et des 3 focus groupes réalisés avec les agents de sécurité, zone et prévention, nettoyage⁹². L'objectif était de comprendre les argumentaires et les justifications qui font que les agents agissent, d'une façon ou d'une autre, en fonction d'une situation donnée. Il s'agit d'appréhender la façon dont ceux-ci gèrent le face-à-face et opèrent des distinctions pour aménager, dans certains cas, des marges de tolérance, des espaces de négociation ; puis de relever les conditions de ces aménagements. Les

92 Le premier focus groupe a réuni 8 agents du département Sécurité: 4 de l'intervention et 4 du contrôle; ancienneté allant de 4 à 14 ans dans ces services ou dans d'autres; 1 femme, 7 hommes. Le deuxième était composé de 11 personnes: 4 agents de zone, 1 chef de zone, 5 agents de prévention et 1 moniteur de station, travaillant sur des zones différentes; ancienneté allant de 2 à 38 ans; 0 femmes. Le troisième groupe était composé de 11 personnes: 2 animateurs, 1 personne responsable de la cellule propreté à la STIB, 3 inspecteurs nettoyage de la STIB, 4 chefs d'équipes nettoyage de la société GOM; entre 2 et 32 ans d'ancienneté.

enjeux du « problème sans-abri », différents pour chaque service, sont liés aux moyens et au cadre dont chacun d'eux dispose pour agir face à cette question. Certains éléments sont cependant identiques pour tous.

Notons de prime abord que, dans leurs récits, les agents évoquent toujours les mêmes personnes⁹³. Régulièrement présents sur les mêmes espaces, ils connaissent les personnes sans-abri par leur prénom. Ils usent de surnoms, péjoratifs ou non, pour les nommer. Ce sont généralement ceux qui posent le plus de problèmes: les agents les appellent « *les stars* »⁹⁴. L'imaginaire sur les personnes à la rue est ainsi créé à partir d'un set très restreint de personnes qui présentent des caractéristiques « extraordinaire ».

Les représentations que se font les agents des personnes sans-abri ont un rôle central dans le déroulement des rencontres. Elles guident les modalités des interactions possibles. En retour, celles-ci actualisent ou modifient les représentations. Pour cette raison, nous commençons par présenter rapidement quelques éléments conceptuels à leur propos.

Les représentations sociales

Les représentations sociales sont « l'ensemble des connaissances, des croyances et des opinions partagées par un groupe à l'égard d'un objet social donné » (Giumelli : 1994 : 12). Elles orientent les pratiques des individus : elles sont un référentiel pour l'action. Les comportements ne sont ainsi pas seulement déterminés par des caractéristiques objectives de la situation mais par la représentation qu'ils s'en font. Elles sont véhiculées par l'ensemble de la société mais intégrées de manière différenciée selon les individus en fonction de leur expérience, des situations dans lesquelles ils se trouvent plongés.

Les représentations reposent sur le *processus de catégorisation sociale* au travers

93 Huit situations sont constamment évoquées, dans tous les focus et sur le terrain.

94 L'expression est courante : la « star du métro », la « star des stars » etc.

duquel les individus simplifient la complexité du réel pour pouvoir se l'approprier. Les représentations sont construites sur des systèmes d'oppositions. Ceux-ci font « coexister des contenus contradictoires et permettent de maintenir ensemble des explications concurrentes, qui pourront être mobilisées en fonction des individus et du contexte » (Loison 2009 : 27). Pour organiser ces contradictions, les représentations sociales peuvent être comprises comme formées d'un noyau central et d'éléments périphériques permettant aux individus de remanier de nouvelles informations pour les faire correspondre avec leurs représentations – « les variations permettent de se positionner contextuellement sans remettre en cause la signification centrale de la représentation » (*Ibid.*, 29). Les représentations sociales constituent ainsi une sorte de *référentiel social commun* où chaque acteur peut, en fonction de l'objet et du contexte, « puiser (...) pour formuler son opinion et justifier son action » (*Ibidem*).

Comme pour d'autres objets, il existe des représentations sociales des personnes sans-abri. Celles-ci sont:

« caractérisées par un mélange de représentations traditionnelles et stables dans le temps, proche du sens commun, et de représentations plus floues, plus incertaines, qui dépendent de la perception individuelle, hésitante devant une réalité insaisissable et difficile à maîtriser » (Loison 2009 : 27).

Dans les discours des agents de la STIB se lisent plus ou moins clairement les représentations des personnes sans-abri véhiculées dans la société. Celles-ci sont mobilisées pour justifier les attitudes de rejet, de tolérance ou d'acceptation.

La présence des personnes sans-abri réveille en chacun de nous des sentiments contradictoires : rejet et compassion, incompréhension, pitié et indifférence. Notre façon de les aborder est souvent ambivalente, ce que révèlent les distinctions entre bons et mauvais sans-abri. Ces distinctions sont inscrites historiquement. D'une manière générale, les causes attribuées par les individus au sans-abrisme influencent la manière dont ces personnes seront perçues et les attitudes à leur égard :

« Plus un individu tient les personnes sans-abri pour responsable de leur sort, plus il aura une perception négative de celles-ci, moins il aura des réactions émotionnelles positives à leur égard et moins il jugera utile d'agir en leur faveur. Par contre, plus un individu estime que la situation des personnes sans-abri est due à des circonstances qui échappent au contrôle de ces personnes, plus il aura une vision positive à leur égard et plus il se prononcera en faveur des droits de ces personnes » (Philipot & al., 2003:62-63).

Les attitudes sont donc différentes si l'on pense que les causes du sans-abrisme

sont dues à des facteurs internes aux individus ou à des facteurs externes, structurels.

Loison distingue cinq variables qui structurent l'identité assignée aux personnes sans-abri et constituent pour la population les éléments déterminants pour juger de leur appartenance à la catégorie de 'bon' ou 'mauvais' SDF (2009). Ces variables sont l'âge, la nationalité, l'apparence physique, le degré d'addiction et le comportement déviant. Dans sa forme la plus exacerbée, le bon pauvre serait une personne âgée, belge, présentable, qui ne consomme pas de drogue ou d'alcool, fait ses démarches sociales, respecte l'environnement et les travailleurs. La distinction entre bons et mauvais sans-abri fait le tri entre ceux pour lesquels on estime qu'il est légitime d'apporter une aide et ceux qui ne la méritent pas.

1. Les agents de zone et de prévention

Les agents de zone et les agents de prévention ont participé au même focus groupe. Bien que leurs fonctions soient différentes (les agents de prévention assurent une présence dissuasive et réconfortante, les agents de zone s'assurent du bon fonctionnement des infrastructures) leurs pratiques sont, dans les faits, relativement similaires, elles se confondent. Les problèmes évoqués diffèrent en fonction des zones de travail – ici ce sont les jeunes, là les toxicomanes, là bas les sans-abri –, et en fonction des horaires – les sorties de classes, les endormis à réveiller etc. Certaines zones sont qualifiées de « rouge » et les problèmes rencontrés n'ont donc pas la même ampleur pour tous les agents. Globalement, les agents de zone et les agents de prévention, comme ils le décrivent, « naviguent au milieu des problèmes et doivent faire en sorte que tout se passe bien ».

Pour le responsable du service Station, duquel dépendent les agents de zone, la position de la STIB n'est pas claire. Peu d'injonctions sont transmises aux agents: « *on leur dit pas grand-chose. Chez nous, c'est de la passivité complète, il n'y a rien qui se passe, mais rien !* ». Le service se dit démunie face à la gestion d'une présence souvent dérangeante qui

engendre une série d'inconvénients. Si les agents mettent, de facto, certaines personnes dehors, celles-ci réapparaissent aussitôt par une autre porte. Ils se sentent démotivés. Le sujet, autrefois abordé en réunion d'équipe toutes les semaines est maintenant de plus en plus délaissé face à l'absence de solutions proposées en amont. Face à ce manque d'injonction, une certaine tolérance est de mise. Pour le responsable, il est nécessaire que la STIB clarifie sa position quand à cette question. Pour lui: « *ces personnes n'ont rien à faire dans nos installations, il faut les extraire du lieu, avec des objectifs de résultat* ».

Eloigner: une question de sécurité, une question de gêne

Par rapport aux personnes sans-abri, le travail les agents de zone et de prévention consiste avant tout à les inviter à quitter les lieux: « *notre boulot, c'est de les mettre dehors* ». Les arguments qui justifient cette position sont la sécurité, la gêne, l'hygiène, le client. La question de la sécurité concerne autant les personnes elles-mêmes (lorsqu'elles sont en sous-quai par exemple) que le matériel ou le sentiment d'insécurité que peut ressentir le client. Par exemple, les présences à côté des GO (machines pour retirer les billets) sont, plus qu'à d'autres endroits, proscrites: « *il faut se mettre à la place des gens! C'est insécurisant (...) ça rend nerveux les clients qui sont là avec leur carte de banque* ». La gêne à la fluidité du passage pose aussi une interdiction: « *il bloque le passage, point. C'est pas parce que c'est payant, pas payant, peu importe, ils gênent le passage* ». Mais l'appréciation de cette gêne est laissée aux agents et les manières d'intervenir varient selon ces derniers:

« *Les mendians, les SDFs et tout ça, c'est dehors, point à la ligne. Qu'ils soient dans un endroit ou un autre. Maintenant ça reste à l'appréciation personnelle de l'agent de voir à peu près. Moi cet SDF là il me dérange pas, je peux fermer les yeux et le laisser passer la nuit, mais la directive générale c'est: on voit un SDF, un mendiant, on appelle la sécurité et on les met dehors. Ça c'est la règle générale* ».

Des principes aux pratiques: aménagements locaux

Si la règle générale est de mettre les personnes sans-abri dehors, au côté des pratiques d'expulsions, de nombreuses marges de tolérances sont présentes et on assiste avant tout à des aménagements quotidiens, au sein desquels la négociation occupe une place centrale. Parce qu'ils sont les premiers sur le terrain, les agents de zone et de prévention sont le pivot de ces aménagements, des pratiques d'expulsion ou de tolérance. En effet, ce sont eux qui jugent de la légitimité qu'ont les personnes à être présentes sur ces espaces particuliers. Ils sont le fil par lequel passent les plaintes des tiers, ce sont eux qui relayent les problèmes vers le BCO. Ces marges de tolérance dépendent de plusieurs facteurs. En hiver par exemple:

« *il y a une sorte de consensus, non dit, en hiver. On tolère, on ferme les yeux. Qu'est-ce que vous voulez faire ? A 1h du mat, quand les agents arrivent pour fermer la station, on va pas les mettre dehors quand même, il fait froid. Alors ils leur disent, 'ok vous restez, vous faites pas de dégâts, et vous partez à l'ouverture, à 5h'. En général c'est comme ça que ça se passe. Ils restent tant qu'il n'y a pas de problème de sécurité, autant pour ce qui concerne le matériel que pour les personnes. Mais cela diffère du reste de l'année où ils doivent mettre les gens dehors* ».

Ces marges de tolérance dépendent aussi des lieux, des horaires, des comportements, des représentations.

Faire des différences: représentations et appréciations au centre de l'interaction

Pratiques d'expulsion ou de tolérance sont intrinsèquement liées aux représentations que se font les agents des personnes qu'ils rencontrent. Les représentations sont actualisées dans les interactions, autant qu'elles en définissent les possibilités. Présents sur les mêmes espaces, les rencontres avec les personnes sans-abri sont quotidiennes, et les agents finissent souvent par connaître des bribes de leurs histoires qui

s'apposent aux observations des comportements et guident les pratiques d'aménagement. Les agents distinguent ainsi des catégories de public et orientent leurs actions différemment en fonction de celles-ci.

Ils opèrent des différences, dans les extrêmes, entre ceux qui sont « *sympas* », « *respectueux* », « *qui ne cherchent pas les problèmes* » et ceux qui sont « *violents* », « *alcoolisés* », « *agressifs* », « *sales* », « *sans respect pour personnes* », « *à qui on ne peut pas faire confiance* ». Leur appréciation repose sur plusieurs critères (comme présentés plus haut) : le comportement déviant, le degré d'addiction, l'apparence physique (l'hygiène), la nationalité et l'âge. L'intensité avec lesquels ces variables apparaissent chez une personne définit son identité, et s'appose aux figures du bon ou du mauvais pauvre. Ceux que l'on tolère sont ceux qui essentiellement respectent les lieux et les personnes, qui ne boivent pas, qui sont propres et belges de préférence. Par exemple ici :

« Il y a Yves, lui c'est l'exemple du SDF qui veut pas déranger, qui veut juste vivre sa petite vie de SDF. Il est toujours propre sur lui, il n'est pas repoussant, pas répugnant, pas alcoolisé. Il mendie même pas, il est là dans son coin, pensif tout le temps, on discute avec ce gars, franchement il est sympa, je le respecte. C'est un gars tranquille. Voilà, ça c'est Yves Il est toujours là. Et nous on lui dit bonjour, on lui serre la main. On le laisse là ».

Si toute intervention est donc définie par une appréciation, celle-ci est toujours actualisée, en fonction de l'interaction et de la situation de dérangement:

« Quand il est ivre, c'est problématique. Alors on essaye, on esquive. Quand il est bien, on parle avec lui, coopératif, il se casse. Mais quand il est pétré, c'est pour partir dans les bagarres. Donc là on fait si vraiment il dérange. Souvent il se met sur un banc mais il va pas vers les gens. Il est dans son coin, on va chez lui, on lui demande de partir. Mais s'il est vraiment agressif, s'il est saoul, on fait venir la sécurité ou la police pour le faire sortir ».

Plusieurs formules sont donc différencierées: l'esquive, le dialogue pour

l'exclusion, la tolérance en fonction du degré de dérangement, l'appel à la sécurité ou à la police en cas d'agressivité. Le choix d'une intervention ou d'une autre se base sur l'appréciation du comportement dès le premier contact: « *je jauge, je vois si je peux lui parler, si c'est un bon gars, si il y a moyen qu'on se respecte.(...)* ». Le comportement est intimement lié à la question du respect tandis que la tolérance dépend aussi de leur visibilité et de leur discrétion – « *on tolère leur présence parce qu'on les voit pas, ils sont propres* ».

Ce qui invite à la tolérance : représentations positives et compassion

Les pratiques de tolérance s'appuient notamment sur des sentiments de compassion éprouvés envers les personnes que l'on juge « *faibles* », « *fiables* », « *récupérables* ». A plusieurs égards, les agents sont, envers ces personnes, pleins de bonnes intentions. En témoigne cette histoire:

« Abeldkader, c'est vraiment un brave gars, toujours à X, alcoolique, pas toxico, sympa, respectueux, il demande toujours la permission pour dormir dans la station. Je vais pas vous mentir je lui laisse parfois le local poubelle ouvert parce que c'est ce qu'il demande, d'aller dormir on va dire au chaud et en sécurité. Parce ce que c'est un faible hein. Et pour le protéger d'un autre qui le tapait, je lui laissais ce local ouvert ».

Ces pratiques peuvent aller plus loin encore. Ainsi, devant des situations particulièrement interpellantes, envers lesquelles ils éprouvent de la pitié (des personnes ayant des enfants, une famille etc.), les agents ont déjà proposé de se cotiser pour soutenir des sans-abri: acheter des médicaments, payer une cure de désintoxication etc. Ces situations de générosité sont cependant fragiles dans le sens où les aides manifestées ne produisent pas toujours l'amélioration escomptée. Elles sont dès lors rapidement frustrées, la compassion s'émousse.

Négociations et contraintes structurelles

L'outil central donné aux agents pour gérer les situations sur le terrain est

la communication. La négociation est généralement possible lorsqu'il y a interconnaissance. La cohabitation ne peut se faire sans un minimum de rencontres, et comme le disent certains agents: « *ben oui, on connaît ces gens, on parle avec eux, ils ont pas la peste* ». Cette interconnaissance facilite le respect mutuel. Des liens de confiance se sont parfois tissés, de telle sorte que les agents se retrouvent impliqués dans des demandes de prise à partie, lors de désaccords entre mendiants par exemple.

Les possibilités de négocier une cohabitation pacifique et respectueuse sont néanmoins soumises à certaines contraintes structurelles, comme le temps restreint qui peut lui être imparti: « *on n'a plus le temps, avec toutes les missions, de rencontrer les gens, de négocier avec eux. Revenir chaque fois vers la même personne, on n'a pas que ça à faire* ».

En outre, ces négociations et interventions se basent sur les sentiments propres des agents. Les agents sont seuls avec le savoir-faire qu'ils ont développé sur le terrain: « *on n'est pas formés pour ça, on joue sur nos sentiments propres, nos propres convictions mais pas en tant que professionnels qui travaillent avec les sans-abri* ».

Enfin, ces négociations s'accordent parfois peu avec les injonctions de la hiérarchie: « *mettre les gens dehors* » concorde difficilement avec les pratiques de dialogue. Face à cet objectif final d'expulsion, le dialogue est considéré comme un moyen inefficace: « *et bien je vous le dis, le dialogue, c'est pas bon, parce qu'ils (les sans-abri) prennent confiance en eux, et ils s'installent, ils s'installent...* ».

Quand les faveurs deviennent des droits: peur de dérive

Les pratiques de tolérance sont donc toujours soumises à un régime précaire. Tolérer certaines personnes et pas d'autres peut devenir source de « débordement »:

« *Le souci c'est pas ça, on pourrait la laisser, mais à ce moment là il y en a d'autres qui arrivent. Et ça souvent, on a déjà eu souvent des histoires*

entre mendiants: pourquoi pas moi?, pourquoi elle? etc ».

La question de la justice du traitement est donc au centre des décisions. On observe ainsi parfois un retour brusque de la norme face à des aménagements dont l'équilibre s'est rompu. La tolérance doit rester de l'ordre de la faveur, ne pas glisser vers celui du droit: tolérance et acceptation ne sont pas synonymes. Les pratiques de tolérance doivent être gérées de façon discrète et s'accompagnent de la crainte de l'appel d'air.

Face à l'impuissance, outrepasser le cadre de sa fonction

Quand la négociation n'aboutit pas, et qu'aucune réponse n'est apportée de l'extérieur à une problématique de cohabitation, les agents se trouvent malgré tout dans l'obligation de bricoler des solutions. Face à des personnes qui dépassent les limites de l'« acceptable », ils en viennent alors parfois à outrepasser le cadre de leur fonction pour régler, à leur façon, une situation compliquée, dangereuse dans le cas présenté ci-dessous.

« *Lui c'est un violent, un alcoolique. Il a déjà agressé, à ma connaissance, deux fois dans la station: le vendeur du magasin de vêtements, avec un couteau hein, il est venu par derrière, pour l'égorger hein. Et c'est un collègue qui l'a sauvé. Il a été pris par la police (...). Et bien vous savez, il a été relâché le soir même. Le lendemain il était là de nouveau à la narguer, à la menacer. Il a aussi agressé madame pipi, plusieurs fois même. Quand il l'a agressée on a mis un terme, on l'a chassé définitivement de la station. (...) et je vais pas vous le cacher, on a été fermes, on a été menaçants. On lui a dit 'écoute si tu tapes encore cette dame' - parce qu'il la tabassait hein. Le jour où on a mis les points sur les i avec lui, c'est le jour où il l'a agrippée devant nous. Il a fallu le secourir en sortant et on lui a dit, si tu reviens on te fera pire que ce qu'on t'a fait. C'était trop, là il a été trop violent, surtout que madame est très gentille. Il prend notre gentillesse pour de la faiblesse en fait. Lui il pense que du fait qu'on est agent, et là c'est vrai, on peut rien faire. Normalement on peut même pas l'attraper, le mettre dehors, pourtant*

il est dangereux pour cette personne, parce qu'il l'agressait physiquement. Donc a l'a foutu dehors définitivement. Et franchement il est pas revenu ».

Cette histoire montre à quel point les agents se sentent obligés d'intervenir dans une situation qui n'est prise en charge par personne. Elle témoigne aussi du rapport particulier des agents à l'espace et du rôle dont ils se sentent investi.

« il devenait méchant. Il se sentait comme chez lui. On a eu du mal à le mettre dehors. On lui a montré qui était le plus fort. Ici tu es sur mon terrain. C'est pas toi qui fait la loi, c'est moi. Ici c'est ma zone. Si je dois pas faire régner l'ordre, je suis pas policier, mon rôle c'est quand même que le client se sente en sécurité. »

Respect et incompréhension

Certaines situations relatées, rendent compte d'une incompréhension face à des comportements ressentis comme des agressions. Les problèmes de saleté sont imputés à un manque de volonté, voire une attitude intentionnée, comprise dès lors comme de la méchanceté.

« J'en ai un à la station Hermann Debroux, c'est la personne qui puait à 100 mètres. Il faisait ses besoins jusque sur le banc, même pas par terre, sur le banc, et alors quand il est pas parti il y a les voyageurs qui vous regardent comme pour dire 'quand est ce qu'on va ramasser toute cette crasse, toute cette merde?' En fin de compte vous êtes presque plus générés que le SDF qui a fait ses besoins. On a été même jusqu'à lui faire ramasser lui-même avec sa veste toutes les crasses qu'il a faites. Et il revenait, aucune dignité. C'est pas la personne que je juge, c'est la saleté, je comprends pas. Je peux comprendre que vous tombiez à la rue pour une raison X, qui est malheureuse, mais restez un peu digne. Moi je trouve ça de la méchanceté.

Ce récit montre parfaitement la difficulté des agents de terrain à appréhender la maladie mentale et combien cette incompréhension suscite toujours des affects importants qui, combinés à l'impuissance ressentie, mènent facilement les agents vers des situations extrêmes. Ces

ressentis sont d'autant plus forts lorsqu'ils s'accompagnent d'une disposition initiale positive. Ainsi, le récit du même agent qui, souhaitant offrir un café à une personne sans-abri en station, se retrouve deux minutes plus tard face à celle-ci urinant au milieu de la station.

Comment les a-priori minent l'interaction

Les échecs multiples de la négociation, liés aux incompréhensions mutuelles, aux problématiques inhérentes au public (problèmes de santé mentale etc.), aux conditions structurelles et pratiques du travail ont des incidences sur le cadre général de l'interaction. Les agents anticipent les blocages d'une intervention et adoptent d'avance un comportement défensif:

« Je crois qu'on a parfois déjà dans l'idée, avant d'aller voir la personne, que le contact ne va pas pouvoir se faire... Quand on y va parfois, on porte la voix un peu plus haut, et on fait tout de suite 'écoutez ça va pas, il faut pas rester comme ça'. On n'a pas une parole normale avec eux. Alors que bon au départ on devrait peut-être avoir une parole un petit peu plus normale quoi. Bon on sait bien que c'est parce que souvent ça n'écoute pas, alors il faut éléver la voix et dire 'écoute dégage parce que ce que tu fais là c'est pas possible' ».

Cette dynamique représente une sorte de cercle vicieux qui envenime facilement les situations et opère des deux côtés de l'interaction. A défaut d'inter-connaissance, l'interaction est régulièrement placée sous le signe de l'incertitude: les agents, comme les personnes sans-abri, jaugent l'attitude de ceux qu'ils ont en face d'eux. Basée sur une lecture des signes, les agents refusent ainsi aux sans-abri le respect auquel ils auraient droit au même titre que les autres citoyens: « *dès qu'on voit un clochard, on pense au plus mauvais* ».

Les plaignants: le client au centre des interventions

Outre les représentations, les lieux, les horaires, le comportement, etc. le dernier élément qui, en définitive, oriente les interventions, sont les

plaintes des acteurs tiers, clients et commerçants, qui exercent une pression sur les agents. Cette dynamique s'est intensifiée sous les transformations relativement récentes des espaces. Les agents témoignent des effets de la commercialisation des surfaces:

« Le rapport à l'espace n'est plus le même qu'avant. On met des grosses sociétés qui ont payé un loyer assez cher; et qu'est ce qu'ils demandent à la STIB? Une seule chose: que ces gens là ne dérangent pas. Alors le patron il exige ça, point final. On a pas mal de plaintes, parce que les SDF sont là, ils sont en train de mendier; et ça n'arrange pas les commerçants. Nous, directement, dès qu'on nous voit, on nous demande de les chasser.»

Ils estiment ces requêtes justifiées: « *ben oui, le commerçant, il loue, donc il paye un loyer à la STIB, et c'est cher, c'est pas donné. Donc la STIB doit lui fournir un service, c'est normal* ». Or, parce qu'ils les connaissent généralement, les agents se mordent parfois les doigts en exécutant les demandes des plaignants: « *moi je sais qu'il dérange pas, il est là, calme, propre. Il pose pas de problème. C'était pas juste, je m'en suis voulu* ». La tolérance à l'égard des personnes sans-abri dépend ainsi de la capacité ou la possibilité laissée aux agents de pouvoir s'élever, quand ils le jugent nécessaire, contre les envies des clients ou des commerçants. L'installation de commerces en plus grand nombre pose donc, pour les agents, de nouvelles exigences. Les marges de tolérance se voient rétrécies, les interventions répondent à une logique commerciale.

Conclusion

Les agents de zone et de prévention jouent un rôle central dans la problématique de la présence des personnes sans-abri dans les stations de métro. Ce sont eux qui, quotidiennement, sont amenés à mettre en pratique les injonctions d'expulsion. Les interventions dépendent donc de l'appréciation personnelle qu'il font de la gêne qu'occasionnent les personnes. Cette appréciation dépend des représentations qu'ils se font des sans-abri et des signes que ceux-ci leur renvoient, à partir des

interactions dans lesquelles ils se trouvent impliqués. Des marges de tolérances, voire des élans de solidarité peuvent ainsi exister.

Présents sur le réseau, ils ont pour missions d'aménager les intérêts de tous avec pour seul outil le dialogue (ou la délégation de l'intervention au service de sécurité via un appel au BCO). Or, tous les acteurs ne sont pas égaux à l'heure de revendiquer et faire valoir leurs intérêts. Les attitudes des commerçants et des clients ont ainsi un rôle central. Leurs plaintes équivalent à une demande que l'on ne peut refuser de satisfaire, et engagent presque systématiquement, une procédure d'expulsion. Par ailleurs, les agents se sentent démunis et impuissants face à des problèmes pour lesquels ils n'ont, en définitive, pas de solution. Face à l'inefficacité générale des interventions d'expulsions, les agents de zone peuvent néanmoins suggérer des aménagements physiques du matériel, du mobilier: c'est par exemple faire retirer des bancs trop constamment squattés, apposer des grilles, condamner les services de secours etc. Ces mesures dissuasives n'empêchent cependant pas que les gens soient toujours présents.

Si l'interconnaissance facilite le dialogue et la négociation, celle-ci est contrainte par un cadre structurel: le temps qui peut lui être accordé est maigre. En outre, elle se base sur les sentiments propres des agents dont les représentations sont empruntes de stéréotypes qui orientent et limitent les contacts, guidant, dans un sens ou dans l'autre, les interactions.

2. Les agents de sécurité

Les interventions des agents de sécurité concernant les personnes sans-abri constituent une part très importante de leur temps de travail. Ils l'estiment à plus de 60%⁹⁵. Leur action repose sur la législation générale

⁹⁵ Plusieurs sources attestent ce chiffre: le témoignage d'agents de sécurité rencontrés dans le métro, confirmé par d'autres agents lors des focus groupes. Un article dans la DH l'affirmait aussi à partir d'interviews avec des agents (voir Ladeuze M., « Une centaine d'expulsions par semaine à la STIB », *La Dernière Heure*,

qui s'applique à tous les voyageurs: les personnes sans-abri doivent d'abord être en possession d'un titre de transport. Dans ce cas, ils peuvent être présents au même titre que les autres, à moins qu'ils ne manifestent un comportement sanctionnable. Lorsqu'une personne dérange, les agents de zone ou de prévention invitent la personne à quitter les lieux. Quand elle ne s'exécute pas, ils appellent le BCO. Celui-ci transmet l'information au service de sécurité ou, si nécessaire, à la police. A partir de cet appel, les agents de sécurité se rendent sur place pour effectuer une intervention, une expulsion, par la force si besoin. Ils peuvent aussi verbaliser les personnes sans-abri mais cette pratique est peu courante⁹⁶.

Les agents ne connaissent pas la provenance exacte d'une plainte, qui lorsque le BCO la leur transmet, consiste en une brève description du problème, insuffisante pour en cerner les contours. Certaines appellations utilisées décrivent ainsi des situations courantes qui sont assez floues avant que les agents n'en élucident la nature sur le terrain : par exemple « un allongé » peut être une personne simplement endormie, quelqu'un qui fait un malaise, un mort, une personne en état d'ivresse, etc. La mission des agents est de faire sortir les « endormis », envisagés comme un enjeu de sécurité:

« Quand ils dorment sur les quais, je dois les réveiller et les mettre dehors, parce que imaginez, si je les laisse... Il se réveille, il titube, il tombe sur les rails et puis il se fait écraser par un tram... ça arrive. Alors après on va m'accuser moi de n'avoir rien fait. »

Dans le cas contraire, ils évoquent la possibilité de réprimandes. Autrement dit : « Si nous on les met pas dehors, c'est nous qui nous faisons mettre dehors! ». Ainsi, bien qu'invités sur place par le risque, la possibilité du danger, entretenue par l'imprécision même de la plainte, les agents finissent bien souvent par simplement reconduire des personnes

17/11/2009). Il serait néanmoins intéressant de mesurer objectivement ce chiffre.

96 « On sait que ça ne sert à rien parce que la personne ne pourra pas payer, c'est donc plutôt pour montrer aux autorités qu'on fait quelque chose » (un responsable de la STIB). Il serait néanmoins intéressant d'obtenir des chiffres à ce sujet.

sans-abri à la sortie de station. Le signalement, tel un trait d'union, relie avec monotonie la plainte à sa solution standardisée : l'expulsion.

Définition du métier versus sa réalité

Le fondement du travail des agents de sécurité est l'existence d'un « problème » défini par d'autres en tant que tel: « *On nous appelle quand ça va mal, quand il y a des problèmes, jamais pour quelque chose de bien. Ça c'est notre métier* ». Le temps limité qui est imparti à l'intervention ajoute une pression : « *Il faut réagir vite, c'est pour le bien-être de tout le monde* ». Ces interventions nécessitent des compétences que les agents doivent pouvoir déployer rapidement : le métier appelle, disent-ils, des talents de philosophe, d'intervenant, de « social »: patience, compréhension, sens de la communication, etc. Ils sont ainsi qualifiés pour « *aider en situation de danger* ».

Pourtant, sur le terrain, les sans-abri présentent un tout autre tableau que celui du danger imminent. D'autant plus que ces interventions concernent toujours les mêmes personnes: « *C'est toujours les mêmes. Ils nous connaissent très très bien en général. Ca fait des années qu'on en a parfois plusieurs par jour* ». Ainsi, l'idéal de la mission se fausse devant la réalité du terrain. Avec les sans-abri, l'« assistance envers les usagers », centrale à leur mission, est proprement détournée. Par exemple, quand l'expulsion répond à une plainte qui apparaît injuste/injustifiée :

« Quand vous êtes dans votre bureau, il fait 25°, il fait chaud, et il dit « monsieur me dérange! » Pfff! Et nous, il fait 0 degrés dehors. Alors c'est quoi la solution? On reste là devant. La personne veut pas quitter, qu'est-ce qu'on fait? On sait pas. On reste là. »

L'intervention est ici travestie, s'apparente davantage à un « nettoyage » des espaces. Les agents ne sont pas dupes de cette réalité - le fondement des plaintes ne relève pas toujours d'une question de sécurité : « *Il y a*

des gens qui doivent aller au boulot, la personne est allongée (...) Entre guillemets, c'est un SDF, ben ça dérange. ».

Alors que la majorité de leur temps de travail y est consacré, ils en éprouvent de l'amertume. Certains d'entre eux sont révoltés : « *Ca nous tombe dessus malgré nous, ça ne fait pas partie de la fonction d'un agent de sécurité* »⁹⁷. Le moment clé de ce détournement de fonction est le samedi matin, rebaptisé jour de « *réveil matin* » même si ces interventions sont le lot de chaque jour: « *c'est un gaspillage de ressources* » déplorent-ils. Accompagner un sans-abri vers la sortie est perçu comme une tâche ingrate : « *Les agents de sécurité, et les patrouilleurs que nous sommes devraient avoir des tâches beaucoup plus gratifiantes que d'accompagner des SDF* ». Cette humiliation rejoint un sentiment général de dévalorisation injuste de la fonction:

« Avant on était assimilés à la police, on nous respectait, mais maintenant ils n'ont même plus peur de nous ! Et pourtant on a des compétences, on est maître-chien, avec agrément etc. Mais vous voyez cet uniforme? On me dit: 'on dirait un vendeur de magasin! Sécu de magasin!' ».

Pallier aux manquements en amont, sans perspectives en aval

Les agents de sécurité pointent la responsabilité des problèmes avec les sans-abri vers d'autres fonctions. Intervenant dans un second temps, sur une situation qui a dégénéré, la résolution des problèmes leur incombe *in fine* : « *ça nous tombe dessus parce que les autres collègues ne s'en sortent pas* » ; ils viennent ainsi, d'une façon abrupte, clore les incidents.

« Il y a parfois un nettoyeur qui ne va pas discuter, qui va directement

⁹⁷ Les agents mentionnent le fait que dans les formations qu'ils ont reçues pour se préparer à la fonction, rien ne les destine à cette charge : les sans-abri n'y sont même pas évoqués. Un agent s'exprime sur ce détournement : « *Nous devons laisser tomber nos fonctions premières, c'est-à-dire le contrôle des titres de transport, en ce qui concerne nos collègues, et la sécurité des voyageurs et de nos collègues (pour l'intervention). On doit laisser tomber toutes ces missions, prioritaires selon moi, et venir s'occuper de Mr Bernard ou de Mr Patrick, etc.* »

shooter dedans en disant « dégage ! » Ouais, ben naturellement le gars il est pas content, ça se comprend. Et après il faut nous appeler pour régler le bazar. C'est plus régler un conflit. »

En outre, les agents conçoivent l'inutilité et l'inefficacité de leur action: « *Il est SDF, oui, mais il est avant tout malade (...) donc le mettre dehors c'est vraiment pas la solution* ». Un agent raconte par exemple que son équipe est appelée pour un SDF qui dort nu dans une rame de métro : « *Est-ce que ça valait le déplacement déjà? Non.* » Alors que le sans-abri refuse toutes les aides proposées (ambulance, samu etc.) et que finalement celles-ci s'en vont :

« Résultat des courses, d'accord ça arrangeait tout le monde qu'on l'ai mis dehors: l'exploitation, la STIB, les transports roulaient, le gars il était sorti, la police ne s'en est pas occupée, l'ambulance, ils sont partis. (L'agent conclut, dépité) Mais allez, il y a des moments où quelques fois, c'est un cirque ici, même Bouglione, est plus qualitatif ! »

Ainsi, en amont comme en aval, les agents perçoivent l'insensé du cadre dans lequel ils travaillent. Résultat : les expulsions auxquelles ils procèdent tournent continûment dans le vide, tel un éternel recommencement.

Entre le dialogue, l'usage de la force et la violence

Si les agents affirment qu'ils règlent majoritairement le conflit par le dialogue, c'est-à-dire dans « *99% des cas* », toutes les gradations sont néanmoins possibles dans l'usage de la force : ils peuvent ainsi aider une personne à se relever, donner une « *légère tape sur l'épaule* », procéder à une « *forte invitation* », saisir une personne aux bras et aux jambes pour l'entraîner jusqu'à la sortie. Entre l'usage de la force et la violence, il y a cependant un écart qu'il est pour la plupart interdit de franchir. Utiliser la force contre un « *faible* » est perçu comme une injustice. A l'inverse, celle-ci semble plus légitime lorsqu'elle s'exerce contre une personne considérée comme nuisible et agressive. Le comportement de la personne sans-abri (sous son versant positif, la facilité avec laquelle elle

se soumettra aux injonctions) détermine le degré de force dont les agents vont user à son égard. D'autres facteurs, d'ordre plus systémique et dont les témoignages regorgent, entrent cependant aussi en ligne de compte pour expliquer les montées de violence à l'égard des personnes sans-abri.

La routine du jeu du chat et de la souris

Dans l'enchaînement réglé de la plainte à l'expulsion, qui rassemble les sans-abri et les agents de sécurité sur le terrain dans un scénario mille fois répété, ce sont à la fois la routine et l'insensé de la mission d'expulsion qui gênent les agents : « *C'est le jeu du chat et de la souris, franchement.* » A trop y jouer, les sentiments s'émoussent : « *On devient immune, avec les années.* ». Les agents constatent qu'ils s'endurcissent, qu'ils n'ont plus la « *patience des sociaux* » : « *Le problème c'est ça, c'est qu'il n'y a presque plus de sentiments, ça devient de la routine. Au début vous avez un peu de sentiment, maintenant c'est : 'tu te lèves, tu pars !'* ». Dès lors certains agents ne supportent plus leur présence : « *Franchement j'en ai ma claque des clodos, ils sont de plus en plus nombreux, et de plus en plus agressifs. Puis ils vous manquent de respect, ils vous crachent à la gueule.* »

L'impossibilité de communiquer, de se faire entendre et respecter, est prégnante et conduit à exacerber les tensions :

« *On explose parce qu'à force d'être devant un mur, une personne qui t'écoute pas, qui comprend pas, t'essayeras, t'essayes de parler, mais ça va pas, il te regarde, il t'insulte. Alors ça monte d'un cran. C'est l'escalade, puis ça part quoi. (...) Mais normalement on est professionnels on peut pas.* »

La patience des agents est encore mise à l'épreuve par le temps réduit imparti à l'intervention. Par exemple, ici, au sujet d'une personne sans-abri à qui les agents demandent de sortir :

« *Et puis elle prend son temps, hein, y faut un quart d'heure, 20 minutes, hein, pour sortir quelqu'un, c'est grave quoi ! C'est plus facile de menotter*

quelqu'un que de faire... que d'évacuer un SDF, quoi ! Faut prendre des gants, y faut presque se mettre à genoux, s'il vous plaît. »

Dans un tel contexte, tolérer quelqu'un peut aussi, paradoxalement, représenter une voie alternative à la violence :

« *Ben on tolère, on tolère, ça dépend, on tolère pourquoi ? Parce qu'à la longue ça nous emmerde d'aller chaque fois. Vous les mettez dehors, vous repartez, après il (le BCO) rappelle : 'Dis, il (le sans-abri) est revenu, hein' Franchement ça vous fait plaisir de retourner ? Déjà comme il dit le collègue c'est pas notre boulot à la base, et ça nous emmerde aussi. Et la deuxième fois, c'est vrai qu'on n'est plus aussi cohérents, plus aussi coopératifs, on va dire.* »

C'est dans ce climat que la violence peut effectivement surgir⁹⁸. Mais alors que ces débordements sont reliés à une culpabilité toute personnelle et ressentis comme une faute professionnelle, il transparaît clairement comment le cadre du travail peut cependant y pousser. Ainsi : « *Nous on est de leur côté sur le plan humain, mais au niveau de la fonction, on peut pas être de leur côté, parce que notre fonction nous le permet pas.* ». Si leur fonction les en empêche, ce n'est donc pas seulement qu'elle vise une sécurisation à laquelle les sans-abri porteraient atteinte par leur comportement, mais plutôt à cause des conditions dans lesquelles la tâche des agents doit s'exercer : dans un scénario trop souvent rejoué, sans autre issue que cet « affrontement » continu, la profession confine chaque jour les agents dans leurs dernières réserves de patience.

98 Outre la violence, les agents utilisent aussi certaines tactiques. Citons par exemple : « *Alors vous savez, pour les mettre dehors, l'idée c'est même pas de le faire toi mais de monter les passagers contre lui: 'Très bien X, tu veux pas descendre du tram, ben le tram va pas démarrer alors'. Et tac, j'ai vu des passagers, ni une, ni deux, ils l'ont foutu dehors illico !* » Ou encore : « *Quand il y en a un qui déconne, c'est tout le monde dehors. Comme ça au moins ils se responsabilisent, enfin, on essaye.* »

Entre le flou des injonctions et l'oeil de la justice

Sortir un sans-abri par la force est donc « un classique », faisant partie du « quotidien le plus banal ». Mais lorsqu'on leur demande de préciser les injonctions de leur hiérarchie par rapport à ce type de problème, un agent répond :

« Tout est officieux. Il n'y a pas de 'tiens, premier article, tu fais ça. Si ça va pas, tu fais ça.' Il n'y a pas vraiment... C'est un peu au feeling. Y a un flou, y a pas vraiment de règles. Sur les 200 agents du service, vous allez avoir 200 réactions différentes au moment où ils arriveront sur une intervention pour sortir un SDF ».

L'imprécision des méthodes d'intervention provoque un malaise qui s'ajoute d'ailleurs à celui que les agents éprouvent à devoir agir sous le regard du public. A défaut de règle claire, ils craignent de se voir reprocher leurs pratiques : « *Y a les caméras, et après vous pouvez être encore interpellés 'Ah c'est comme ça que t'es intervenu? Non hein, c'est pas comme ça qu'on intervient!'* ». Ainsi, après certains usages de la force, le « retour » de l'autorité les inquiète⁹⁹. Si l'absence de cadre leur permet une certaine liberté d'action, celle-ci engage bel et bien la responsabilité individuelle des agents.

Conclusion

Au départ d'un appel du BCO, les agents viennent confronter l'idéal de leur mission aux aléas des situations de terrain. Cet idéal y vacille. Une multitude d'appels concerne en effet des personnes sans-abri. L'enchaînement entre la plainte formulée par un voyageur ou un autre

⁹⁹ Les agents de sécurité doivent répondre de leurs actes devant leur hiérarchie, devant la police fédérale, devant le Comité P. *A posteriori*, le flou de la loi rend cependant tous les jugements possibles, selon leurs dires. Dans l'imaginaire des agents, le jugement dépendra de l'équipe de police qui visionnera les images : « *Elles vont interpréter notre intervention à leur bon vouloir. Soit on va tomber sur un vieux de la vieille qui va dire 'Ils ont encore été très light', ou bien on va tomber sur un autre qui va dire 'Oulà oulà c'est trop'* ».

agent, jusqu'à l'intervention des équipes de sécurité qui doivent procéder à l'expulsion, paraît aller de soi. Ainsi soumis aux désideratas des clients et des collègues, frustrés par rapport à la représentation qu'ils se font de leur métier, poussés à bout par l'impossibilité de communiquer, par les attitudes qu'ils ressentent comme provocatrices et irrespectueuses, et surtout par la routine qui « endurcit », les agents éprouvent beaucoup de difficultés au contact des personnes sans-abri. Il arrive qu'ils explosent et fassent preuve de violence. Le cadre de leur métier leur laisse une marge qui renforce cette dynamique: sur le terrain, il n'est pas évident de trouver la juste mesure de la force qu'ils utilisent. Ce mécanisme fragilise à la fois les agents, en les exposant à une autorité qui interviendrait après coup(s), à froid, et dont ils craignent le tranchant. Mais il fragilise aussi, bien sûr, les personnes sans-abri qui se trouvent ainsi exposées à toutes leurs frustrations.

3. Le service de nettoyage et la cellule de propreté

Les conséquences de la présence de personnes sans-abri pour le service de nettoyage de la STIB (la Cellule Propreté et en aval, l'entreprise sous-traitante) sont un réel enjeu. Alors que le service est soumis à un mécanisme de certification et de contrôle dont les normes de satisfaction augmentent chaque année, comme le dit la responsable du service, il y a réellement des zones où les travailleurs ne peuvent plus intervenir: « *avant, ils (les sans-abri) quittaient la journée, maintenant ils se sont sédentarisés, et comme il n'y a plus de toilettes accessibles en station, c'est la catastrophe* ». Cette situation, perçue comme « *pire qu'avant* », engendre des situations de saleté « *inacceptables* », et corrélativement, un « *surcoût énorme* » pour y remédier. A cette question des traces physiques, s'ajoutent celles des odeurs qui nécessitent des produits spécifiques dont les frais sont aussi élevés. Les possibilités d'actions globales face à cette situation sont peu nombreuses:

« il y a une incapacité de moyens. Et les gens le savent. Quand les chats sont partis, les souris dansent(...). Les nettoyeurs n'ont pas une heure

pour rectifier le tir avant l'arrivée des clients » (responsable du service)¹⁰⁰.

Dans ce cadre, certains travailleurs essayent de négocier avec les personnes sans-abri pour qu'elles se déplacent le temps de nettoyer, mais l'injonction de la hiérarchie envers les travailleurs est « très claire »: « *ne pas intervenir s'ils ont le sentiment qu'il y a un risque pour eux* ». Des interventions ponctuelles en amont sont néanmoins effectuées quand la situation « *déborde* » ou en cas de danger pour l'intégrité des travailleurs. La cellule a ainsi déjà monté un dossier contre une personne pour obtenir un arrêté d'expulsion. Les interventions sont d'autant plus nécessaires dans certains cas où la situation peut facilement dégénérer (*« les nettoyeurs ont un métier ingrat, alors quand les esprits s'échauffent, ils ont parfois envie de se faire justice eux-mêmes »*) (Responsable du service).

La difficulté pratique de maintenir, dans un tel contexte, les normes de propreté, soulève une tension morale: « *on veut pas les mettre dehors, mais en même temps on veut faire respecter les standards de qualité pour lesquels on s'est fait engager* ». Le service se dit ainsi être « *assis entre deux chaises* », et disposer de peu de moyens pour répondre aux exigences qui lui sont demandées, « *le service n'est pas considéré comme un département opérationnel, on est un peu oubliés, on passe après les problèmes, on n'a pas de contacts avec la police* ». En outre, « *ne pas les mettre dehors* » relève autant d'un souci humanitaire que d'un regard plus général sur la situation:

100En outre, certaines situations sont particulièrement problématiques lorsque la responsabilité de la gestion d'une zone n'est pas clairement définie. C'est le cas par exemple de la rue couverte, qui est un territoire de la Commune de Saint-Gilles nettoyé par l'entreprise GOM sous-traitée par la STIB, mais où les services de sécurité de la STIB ne sont pas compétents. Pour intervenir sous le mode sécuritaire, il faut faire appel à la police, et qui plus est, non à l'antenne de police qui se trouve juste en face sur l'avenue Fonsny, mais au siège, à la rue Antoine Bréart. Les nettoyeurs racontent avoir découvert tout cela un jour de visite d'un ministre. Pour l'honorer, ils avaient finalement eux-mêmes fait dégager les SDF avec leurs lances à eau.

« *Les chasser ce serait mettre un sparadrap sur une hémorragie. Si on les évacue d'un endroit, ils resurgissent ailleurs de toute façon. Il y a eu un transfert sur l'axe Nord-Midi. C'est un peu un jeu de ping pong national. Le métro pallie le manque de structures adaptées* » (responsable du service).

Stress et découragement : les conséquences d'un surplus de travail

En ce que la présence des sans-abri sur les espaces qu'ils nettoient rend véritablement pénible leur travail – aller nettoyer à 5h, tous les matins, les mêmes escaliers souillés par les présences irrespectueuses de la nuit, devoir quelques fois réveiller les responsables pour nettoyer des zones que ceux-ci rendent inaccessibles, assister aux actes qui déposent des salissures devant leurs yeux, qu'ils devront nettoyer ensuite, recommencer toujours, etc. – les nettoyeurs en éprouvent découragement et démotivation¹⁰¹. Ce découragement s'accompagne d'un stress élevé, alimenté par divers facteurs: le temps imparti, les exigences des clients, le contrôle de la hiérarchie. Les nettoyeurs craignent d'être tenus pour responsables de la faute d'autrui (*« Ça retombe sur nous !*). En définitive, davantage qu'à la teneur du travail en lui-même, le découragement des nettoyeurs est associé au cadre dans lequel ils doivent s'en acquitter – et notamment, à leur isolement devant les problèmes qu'ils rencontrent.

101Citons quelques-unes de leurs discours: « *Quand j'arrive en station, je trouve la station dégueulasse, pleine d'urine etc. Donc le gars il a fait ses besoins toute la nuit là-bas. Et pas deux, trois, quatre, parfois ça arrive plusieurs personnes. Donc déjà je suis démotivé. Je me réveille à 5h du matin pour gérer une équipe ou bien pour nettoyer; je suis démotivé.* » Un autre explique le mépris il reçoit de la part des personnes sans-abri elles-mêmes : « *Des fois j'ai même plus envie de venir travailler : je nettoie et ils crachent, ils jettent leurs bières, c'est comme si j'étais pas passé. Devant moi. Ils disent Curva, ça veut dire va te faire foutre.* » La force qu'ils mettent au travail est continuellement mise à l'épreuve par la répétition du même : « *On a un escalier à Rogier qu'on nettoie chaque jour à l'eau. C'est rebelotte chaque jour pour celui qui doit le nettoyer. On a parlé, on a parlé, on a parlé, à la fin on assume.* »

La tentation d'entrer en négociation

Parce que leur tâche s'en trouve plus lourde qu'elle ne devrait l'être, les nettoyeurs ressentent une forte tentation à réagir directement auprès de ceux qu'ils tiennent pour responsables. En effet, même s'ils disent quelques fois assumer – « *On est en train d'assumer la saleté que eux ils font. On sait rien faire ! On assume, on assume, qu'est-ce que tu veux ? On sait pas faire autrement.* » – le problème de la saleté ne peut laisser indifférent et passif : il appelle au contact et à la parole. Cette incitation vise à la fois l'obtention d'une meilleure propreté dans les stations, mais aussi une dignité accordée à leur fonction. La tentation d'engager une négociation est forte et s'opère souvent de façon spontanée. Elle se trouve cependant ralentie et remise en cause par différents facteurs, ce qui en fait l'objet de toutes les discussions.

Un interdit originel et des représentations peu stimulantes, les pièges de la négociation

Ce qui fonde l'hésitation, c'est d'abord l'interdiction formelle de la hiérarchie d'entrer en contact avec les sans-abri. Un travailleur l'affirme : « *Au début la STIB disait : on n'a rien à dire quoi ! Aussi bien à un SDF qu'à un voyou, on n'a pas à parler. Nous on est là pour nettoyer et rien d'autre. On n'a pas le droit de discuter avec eux* ». Cet interdit s'inscrit dans le contexte d'un interdit général d'entrer en discussion envers la clientèle, sans doute plus significatif envers les publics qui posent des problèmes. A côté de cet interdit, les représentations que se font les travailleurs des personnes sans-abri jouent aussi un rôle important, le dialogue avec ceux-ci est considéré comme difficile et voué à l'échec. Pour les ouvriers qui tentent d'entrer en contact, la réussite dépend alors, entre autres, de leurs propres facultés à dialoguer – « *Ça dépend de la façon dont on va leur parler !* ». Tous ne se sentent pas d'en relever le défi, d'autant plus qu'en définitive, il leur faudra en supporter l'issue.

Les nettoyeurs identifient un processus typique d'action-réaction avec les

personnes sans-abri, qu'ils craignent particulièrement : devant l'échec d'une négociation qui devient sujet de conflit, la situation se dégrade et le nettoyeur, démunie pour expulser le responsable, doit finalement supporter une tension permanente pendant son travail. Un chef d'équipe fait ainsi le récit d'une situation dans laquelle lui et ses ouvriers se sont retrouvés « en lutte » face à un groupe de sans-abri dans une station. Ni le chef de zone, ni le BCO n'ont pu apporter véritablement de soutien. Aucune action n'a donc pu modifier le climat de tension à l'intérieur de la station, ne faisant au contraire que l'envenimer. Les nettoyeurs avaient pourtant abandonné leurs requêtes envers les sans-abri : à un moment, disent-ils, « *on essaie d'éviter les discussions avec eux pour ne pas tomber dans un piège.* » Les sans-abri sont finalement partis d'eux-mêmes à la fin de l'hiver, sans autre contrainte que leur propre désir. Dans ce cas-ci, aucun dispositif n'a réellement pu venir en soutien au nettoyeur, tandis que les objectifs de propreté à atteindre maintiennent une pression sur la qualité du travail¹⁰². La leçon retirée de ce récit confine à l'immobilisme et à la résignation. Cette histoire est représentative de beaucoup d'autres : le blocage est une configuration possible à laquelle peut aboutir la négociation.

La sécurité des nettoyeurs en question : renfermement institutionnel

Dans une autre version du processus décrit ci-dessus, le conflit peut avoir des conséquences plus dramatiques lorsqu'il se conclut par une agression physique. Autour de ce risque, la question de la sécurité des travailleurs devient centrale : cette préoccupation sécuritaire reconduit dès lors

102Le stress causé par la pression des objectifs à atteindre est fort présent dans ce récit.

Le narrateur a d'ailleurs ainsi conclu celui-ci : « *Donc c'est une histoire parmi les histoires qu'on rencontre sur le terrain. Bon soit. Moi ce que j'ai détecté : la station elle est sale, et il y a des contrôleurs STIB qui contrôlent derrière nous. En plus il y a toute une série de contrôles. Soit on parle avec eux, même poliment, on reçoit un feed back négatif. Donc à un certain moment, on a décidé de ne plus parler. Voilà.* »

l'interdit originel fait aux nettoyeurs d'entrer en relation avec les sans-abri. Cette préoccupation est sensible dans le discours des inspecteurs de la Cellule Propreté :

« Mais de toute façon le nettoyeur il n'a rien à voir avec le SDF ! Il faut être clair. Le nettoyeur : il est là pour nettoyer. (...) C'est pas qu'on ne veut pas qu'il discute avec le SDF, c'est parce que nous, personnellement, on a peur pour le nettoyeur, parce qu'on a déjà eu des coups, enfin des cas où le nettoyeur essayait de discuter avec, et qu'il se ramassait une insulte ou bien qu'il était menacé. »

L'interdiction ici repose bien sur l'argument protecteur vis-à-vis du personnel nettoyant. Dès lors, la consigne face aux sans-abri enjoint le contournement plutôt que la prise de risque que représente l'entrée en relation :

« Commencer à dire au gars : « Écoute, dégage parce que je dois faire mon truc ! », non ! Tu dis rien, tu passes et tu continues. T'auras passé ta journée, tranquille, tu retournes à la maison, t'es entier. »¹⁰³.

En écho, autour ou à l'origine de ces discours s'est produit un événement particulier, une agression grave au départ d'une tentative de négociation manquée, un jour où la station devait être contrôlée. Cette agression a fortement marqué les esprits. Pour le service, l'accident a ainsi laissé des traces palpables : une crainte accrue du public sans-abri, certaines mesures d'évitement, un mouvement de renfermement.

Cependant, à côté de cette tendance on en décèle une autre, allant dans le sens d'une alliance entre différents niveaux hiérarchiques au sein du service. Ainsi certains chefs d'équipe n'annoncent plus aux nettoyeurs les date des inspections, tentant ainsi de diminuer la pression sur leurs

¹⁰³Encore une fois, l'inquiétude des nettoyeurs est alimentée à la fois par les représentations qu'ils se font des sans-abri, ainsi que par des antécédents de violences subies : « *A la base pour moi un SDF faut faire très attention, parce que lui il n'a rien à perdre. Donc il est déjà arrivé qu'un de nos nettoyeurs se fasse agresser par un SDF. Faut vraiment faire attention.* »

ouvriers. Dans la hiérarchie, à l'échelon supérieur, les inspecteurs vont dans le même sens : « *On a vraiment changé cette vision de client / nettoyeurs !* » (un inspecteur). Pour les inspecteurs, le partage de l'information doit prévaloir : « *Enfin je préfère qu'il m'en parle, qu'on essaie de trouver une solution avec eux, nous, et avec les services concernés, plutôt que de faire la police* », autrement dit, agir seul, de manière frontale, devant un groupe. Ici, l'adversité réunit nettoyeurs, chefs d'équipe et inspecteurs.

Changement de vision : responsabilisation et partage

Les travailleurs évoquent un « changement de priorités ». La vision actuelle contraste avec celle qui était en vigueur sous la direction précédente, dont un inspecteur témoigne :

« Avant on était là pour sanctionner; enfin, la station doit être nickel, à n'importe quel prix, je m'en fous. C'est quoi le souci ? C'est les SDF? Ça ne doit pas se dire mais enfin : il doit dégager ! »

Division des rôles et sanctions, déni des obstacles, tels étaient les principes. Aujourd'hui, on regarde le problème autrement : « *plus on est, plus on arrive à trouver des solutions avec les SDF !* ».

L'émergence de ce mouvement est lié à un changement de paradigme dans le management et l'organisation du service de nettoyage. Sur le terrain, les chefs d'équipe et nettoyeurs sont désormais « responsables » par rapport à l'entretien de « leur station ». Ce mouvement est ambigu : il instaure à la fois plus d'autonomie, et la possibilité pour l'équipe de gagner plus de reconnaissance pour la qualité de son travail, mais il impose aussi en contrepartie une pression supplémentaire, puisque cette équipe doit assumer ses résultats, dans un contexte où ceux-ci sont souvent contrôlés.

Ceci va de pair avec une incitation à partager les problèmes : une attention nouvelle est mise dans l'identification de ces problèmes, dans leur élucidation, et dans leur traitement, et ce non plus seulement au

nettoyeur isolé sur le terrain mais à tous les niveaux hiérarchiques. Cette nouvelle « vision » apporte, selon des inspecteurs, un succès qui apparaît au grand jour lorsque le réseau est examiné en vue d'obtenir une certification. La société employée en sous-traitance par la STIB a ainsi remporté haut-la-main certains examens, notamment les normes CEN¹⁰⁴. Le succès en cette matière est lié, entre autres facteurs, aux nouvelles modalités de contrôle : le chef d'équipe est désormais invité à être présent et à s'exprimer lors du passage de l'inspecteur, qui tient compte des différents obstacles au nettoyage: « *On est plus réceptifs à tous les problèmes que le nettoyeur rencontre* », explique un inspecteur, donc « *si c'est pas bon, on essaye quand même de savoir pourquoi.* » Ainsi, comme le dit un chef d'équipe, « *le client prend conscience qu'il y a des anomalies, mais que ça n'a rien à voir avec la qualité du travail de l'ouvrier.* »

Le mouvement managérial de responsabilisation et de partage des problèmes reste néanmoins profondément ambivalent pour les ouvriers qui, en fin de compte, restent particulièrement seuls face aux pressions des rencontres quotidiennes et des exigences de qualité.

104Les normes CEN, du Comité Européen de Normalisation, sont contrôlées par l'AFNOR une fois par an. A la réussite du contrôle est liée une attribution de subsides fort attendue, et l'examen des stations à cette occasion représente un moment-clé dans l'année des nettoyeurs, au mois de décembre. Selon un inspecteur, avant, le procédé consistait à se dire : « *C'est décembre, on va donner un bon coup dans toutes les stations ! Mais quand je dis un bon coup, c'était murs, escaliers, tout y passait ! Et donc ça nous coûtait à peu près 3 à 400 000 euros rien que pour faire ces gros nettoyages. Maintenant depuis qu'on a notre nouvelle responsable, elle ne veut plus qu'on ait cette politique de préférence le jour des normes CEN, parce qu'elle estime que tout client lambda peut bénéficier d'un niveau de propreté toute l'année. Donc on a mis en place des techniques avec les chefs d'équipes et avec les nettoyeurs, où on préconise justement la parole.* »

Un inspecteur à la négociation - un modèle de pratiques à envisager

Dans ce contexte, résoudre les problèmes sur le terrain nécessite, comme pour les autres agents, d'outrepasser, le cadre de ses attributions. L'histoire d'un inspecteur en est exemplaire. Celui-ci décide de s'occuper d'une affaire qui concerne un regroupement problématique de personnes sans-abri dans une station, alors que ce problème a été ignoré par le chef de zone :

« *C'est lui qui est censé gérer mais c'est ça le problème à la STIB, c'est que tout le monde ouvre son parapluie, et alors c'est la faute de tout le monde, et en même temps de personne. C'est pour ça je me suis dit, je vais essayer, je vais discuter.* »

L'inspecteur décide de faire médiation entre un ouvrier et une personne sans-abri. Le lien constitue le coeur de son action. L'inspecteur en trace la voie, allant jusqu'à identifier les bases d'une approche efficace :

« *Quand tu passes, que tu dis bonjour et que le gars te répond, je trouve qu'il y a déjà... il y a un petit peu.... il y a un petit dialogue, tu vois? Tu passes, tu dis bonjour! Ne lui dis pas directement « dégage, sors d'ici! » Tu passes : « bonjour », « bonjour! » Tu vois, le type, il te répond, ok c'est bon. Et puis un autre jour : « ça va? » « ça va! » Parce que c'est bon pour toi. Parce que dès que le gars voit que tu lui donnes un peu d'importance, tu vois, le jour où il fait tomber sa cannette, tu essaies tout doucement d'avoir un peu plus de communication, tu dis : « allez, déconne pas, je viens juste de nettoyer », ou bien : « tu veux pas te bouger ? Parce que je dois passer mon auto-laveuse », tu vois? Ce sont des petits trucs comme ça qui font... »*

L'inspecteur dit avoir désormais « *des copains SDF* » dans la station. La relation ne va d'ailleurs pas sans réciprocité :

« *Vu qu'ils m'ont écouté, la moindre des choses, c'est de les écouter. Et bon, ça me prend 10, 15, 20 minutes de mon temps, mais c'est pas un souci, parce qu'entre temps ils ont quelque part respecté ce que je leur avais donné comme directives.* »

Une relation dans l'écoute et le respect s'est développée, avec comme corollaire utile, la possibilité d'une récrimination en cas de faute. L'inspecteur en témoigne clairement :

« Un café c'est pas grand chose mais entre temps il y a le respect qui se fait. Et moi je sais bien qu'à X, le jour où ils me cassent la tête, je dis : 'Écoute, commence pas à m'énerver là, aujourd'hui t'as foiré, allez tu sors !', et je suis certain qu'il va sortir ! ».

Pour prendre le problème à ses racines, certaines voix s'élèvent pour offrir un accès à des toilettes en station. Pratiquement, un inspecteur suggère par exemple que les nettoyeurs aillent proposer aux sans-abri d'aller se soulager, sur simple demande, aux toilettes réservées habituellement à l'usage du personnel¹⁰⁵. Le « système Madame pipi » est largement discuté. Certains nettoyeurs en font une évaluation positive. D'autres récriminrent le fait que ce soit payant, dès lors pas adapté pour les sans-abri, et donc sans incidence sur la propreté de la station. L'utilisation du lieu dépend aussi de la personnalité de la tenancière.

Conclusion

Les salissures présentes outre mesure à cause des sans-abri dans les stations, et l'irrespect qu'elles signifient envers le travail des nettoyeurs engendre un stress et une démotivation largement exprimées. Les nettoyeurs peuvent quelques fois s'engager dans des confrontations, des blocages ou autres situations difficiles avec des personnes sans-abri. Les représentations qu'ils se font de ceux-ci, associées à certains antécédents vécus au sein du service, les incitent à adopter certaines positions d'ouverture ou de fermeture par rapport au public. Des arrangements de terrain opèrent dès lors, vers la rencontre ou vers l'évitement, tandis qu'en parallèle des positions se cristallisent autour de certains

événements qui font écho dans les esprits et relancent une dynamique dans un sens ou dans l'autre.

On observe structurellement un double mouvement: d'un côté les nettoyeurs sont devenus davantage responsables, ils assurent désormais la propreté de « leur station », ce qui les rend plus sensibles aux problèmes, plus fragiles devant les mesures de contrôle ; mais en parallèle, un mouvement de reconnaissance et de « collectivisation » des obstacles qu'ils rencontrent est également à l'oeuvre, permettant de soulager la pression. D'un côté, la sécurité est placée au coeur de la question du contact avec les sans-abri, dans un souci de protection du personnel, qui incite au repli. Dans le même temps, des signes tangibles indiquent que la hiérarchie n'est plus indifférente aux enjeux du terrain, et que l'on travaille à résorber le sentiment d'isolement des nettoyeurs, qui est, sans doute, ce dont effectivement ils souffrent le plus.

¹⁰⁵Cette proposition suscite néanmoins la réprobation de plusieurs nettoyeurs: le temps qu'il faudrait y investir (rester à l'entrée le temps nécessaire pour éviter le squat), et le problème de sécurité (toxicomanie).

4. CONCLUSION

Les agents de terrain sont ceux qui doivent mettre en pratique la volonté de la STIB d'épurer les stations des populations indésirables. Ils sont donc plongés au centre des difficultés que posent les « contacts mixtes » (Goffman, 1973). Alors que les interdits légaux sont nombreux (bloquer, gêner par sa présence, son odeur, ses bagages etc) et révèlent, en filigrane, les normes d'usages -mobilité et invisibilité-, l'appréciation de cette gêne est laissée aux agents sur le terrain, investis d'un pouvoir discrétionnaire. Le manque de clarté des injonctions apparaît comme une zone floue qui laisse une marge d'appréciation importante aux agents. La liberté laissée quant à la façon d'intervenir est dès lors source de tension. Le traitement appliqué aux personnes sans-abri s'apparente à une gestion locale, qui s'opère au cas par cas, en fonction d'une série de facteurs.

Un des facteurs centraux de celle-ci sont les représentations sociales que se font les agents des personnes sans-abri. D'une manière générale, ils font des distinctions, jugent *normal* de tolérer la présence d'un individu « humble », « discret », « reconnaissant », « respectueux » et considèrent que « l'indigne », « l'irrespectueux » ne méritent pas la même indulgence. Malgré la fréquence des interventions, celles-ci continuent de reposer sur des préjugés qui témoignent d'une méconnaissance du public. Le cadre routinier et les injonctions en elles-mêmes, éloignées du terrain mais fortement présentes à l'esprit des agents, empêchent la déconstruction des stéréotypes. La rencontre, toujours orientée vers l'expulsion, ne peut jamais valoir en tant que telle. Les raccourcis opérés par les agents relèvent d'un mécanisme général à l'œuvre dans les interactions entre normaux et stigmatisés, à savoir: le processus selon lequel ceux qui sont en rapport avec l'individu stigmatisé « manquent à lui accorder le respect et la considération que les aspects non contaminés de son identité sociale les avaient conduits à prévoir pour lui-même » (Goffman, 1963 : 19).

Un autre ingrédient central de cette gestion locale est le regard des tiers, considérés comme « témoins ». Le regard de ceux-ci est pris en compte dans la façon d'envisager l'intervention (d'expulsion ou de tolérance). Or, la caractéristique du témoin, c'est qu'à priori, on ne peut jamais vraiment deviner son opinion: « *quand on met les gens dehors, certaines personnes nous disent c'est bien, vous avez bien fait, d'autres nous regardent de travers. Faut jongler, on sait pas* ». L'oeil-témoin réinterroge toujours chez les agents la justice de leur intervention. Ils voient d'ailleurs dans celui-ci une certaine injustice, et ce, dans un sens: « *On a souvent le mauvais rôle. Les voyageurs nous regardent un peu comme des monstres, des sans coeurs, qu'on respecte pas les pauvres... Mais c'est pas vrai, c'est pas comme ça qu'il faut voir les choses* » – comme dans l'autre: « *En fin de compte vous êtes presque plus géné vous que le SDF qui a fait ses besoins. Les gens vous regardent, l'air de dire que c'est scandaleux que vous ne faites rien.* »

Les responsables de la STIB justifient les interventions d'expulsion par le sentiment d'insécurité que provoquerait, chez les voyageurs, la présence de personnes sans-abri dans le métro. Pourtant, cette causalité est discutable. Quelles sont en réalité les attitudes des voyageurs, usagers de la STIB envers les sans-abri ? Des observations de terrain révèlent certains traits : des échanges de regards, des bonjours, de l'indifférence. Certains sans-abri, ceux qui occupent régulièrement les mêmes « places » sont bien connus de voyageurs quotidiens, et des échanges ponctuels voire journaliers existent. Les sentiments des usagers oscillent entre compassion, rejet, pitié, incompréhension.

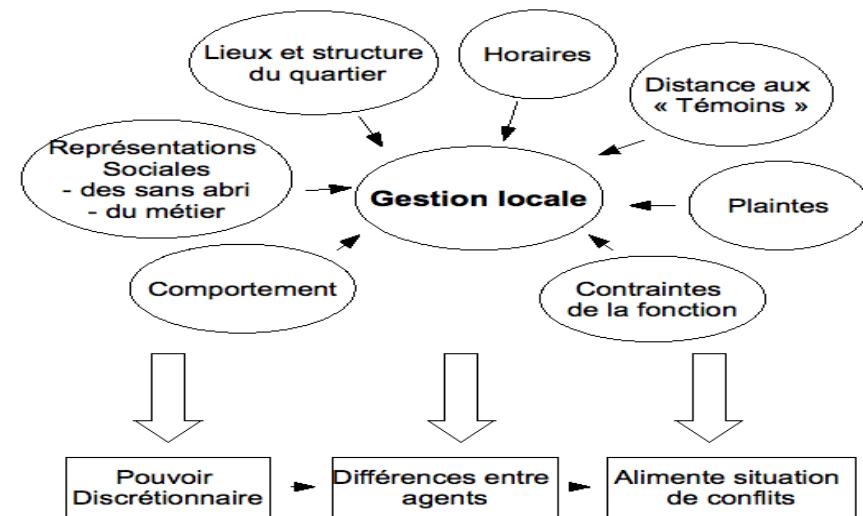
Contrairement aux dires de la STIB selon lesquels les plaintes envers les sans-abri seraient nombreuses et justifieraient des interdictions et une présence humaine de contrôle importante, celles-ci sont proportionnellement très faibles : pour 2012, seules 137 plaintes concernent les mendiants, musiciens et sans-abri, ces derniers étant

mentionnés seulement 18 fois¹⁰⁶. Si l'on tient compte du nombre de voyages en 2012, 349 millions, cela signifie que pour 10 millions de voyages, moins de 5 passagers s'expriment à ce sujet auprès de la STIB. Les plaintes concernant ces populations représentent environ 0,70% de l'ensemble des plaintes que reçoit la STIB : comme en témoigne le responsable du service : « *ce n'est pas nécessairement la première préoccupation de nos clients : la majorité des remarques concernent plutôt notre 'core business', comme le réseau et l'offre de transport, les titres et abonnements, l'attitude de notre personnel* ». Ces chiffres permettent ainsi clairement de remettre en question les affirmations selon lesquelles les plaintes des clients sont nombreuses. Par ailleurs, sur le terrain, les clients ne s'expriment pas seulement à l'encontre des personnes sans-abri mais s'élèvent parfois aussi contre le traitement qui leur est appliqué.

Outre le regard, les plaintes des tiers et les représentations sociales, la gestion locale repose sur d'autres facteurs: l'appréciation du comportement, les représentations que les agents se font de leur propre métier, la visibilité, etc. Laissés à eux-mêmes dans l'appréciation de la gêne qu'occasionnent les personnes sans-abri, les agents se sentent démunis face à des situations pour lesquelles ils n'ont pas les clés de résolution. Confrontés à l'éternel retour des situations problématiques, ils en éprouvent de la démotivation: « *ça devient presque un jeu, c'est le chat et la souris, dès qu'on a le dos tourné, ils sont de retour en station* ». L'impuissance est partagée par toutes les fonctions: nettoyage, zone et prévention, sécurité. Puisque la problématique n'est prise en charge par aucun service, au sein même de la STIB, les fonctions se renvoient l'une l'autre la responsabilité. Finalement, la manière de gérer les problèmes relève d'un automatisme sécuritaire: le plus souvent, la solution consiste à mettre dehors les personnes sans-abri. Or, cet automatisme a montré

¹⁰⁶Nos comptages sont effectués à partir des statistiques du service des plaintes de la STIB. Notons que, dans notre analyse, tout dépend de la façon dont les plaintes sont encodées à la STIB. Un détail des attitudes et des plaintes est fourni en annexe.

son inefficacité chronique. Ainsi, le sentiment d'impuissance des agents relève davantage de l'organisation structurelle du travail en interne que des problèmes réels posés par les sans-abri.



Dynamique de la gestion locale. Source : Auteurs

Les agents sont conscients que cette impuissance est partagée à plusieurs niveaux, par plusieurs instances: la STIB (« *ça fait des années qu'on le dit, rien n'est fait* »), la police (dont les moyens d'action ne sont pas plus efficaces), le secteur associatif (dont l'action n'est jamais immédiate ni contrainte). Ils recadrent la responsabilité d'une problématique qui ne leur appartient pas: « *Le problème doit être transféré et pris en charge ailleurs, ce n'est pas le core business de la STIB que de gérer cette question, ce sont les autorités qui doivent s'occuper de ça* ». Le système est mis en cause, et la responsabilité dans les mains des instances supérieures: « *le grand patron, c'est la région bruxelloise* ». Sentiment d'impuissance, manque de clarté et d'effectivité sont les maîtres mots qui définissent la façon dont le problème est vécu au sein de la société de transports.

CONCLUSIONS, BONNES PRATIQUES ET RECOMMANDATIONS

CONCLUSION GÉNÉRALE ET MISE EN PERSPECTIVE

Nous l'avons vu, les personnes sans-abri ne sont pas bienvenues dans les espaces du métro. La position générale de la STIB maintient qu'elles n'ont pas à être présentes dans ces lieux, parce qu'elles génèrent des nuisances et sont source d'insécurité pour les voyageurs. Cette position s'inscrit dans une tendance générale visant à épurer les stations des « indésirables ». L'entreprise cherche ainsi à réduire, voire éliminer les conséquences de leur présence. Cependant, les mesures qu'elle instaure pour y arriver, ainsi que les injonctions qu'elle transmet aux agents de terrain manquent de clarté et témoignent d'une impuissance généralisée.

Les moyens d'action dont dispose la STIB pour lutter contre la présence des personnes sans-abri relèvent de trois orientations qui sont autant d'invitations au déplacement: « dissuasive » - ce sont les aménagements du mobilier ; « répressive » - ce sont d'une part le cadre juridique et réglementaire qui balise les comportements permis, et d'autre part les moyens humains, sécuritaires, permettant d'inviter ou forcer les personnes à quitter les lieux ; « sociale » - ce sont les partenariats avec des associations sociales. Pour la STIB, la logique d'entreprise et la logique humanitaire sont complémentaires : l'intérêt à « faire sortir » les sans-abri des stations rejoint in fine l'intérêt de ces derniers à « s'en sortir » (Soutrenon, 2001 :41). Comme un outil supplémentaire permettant de guider les personnes sans-abri vers la sortie du métro, les partenariats entre la STIB et les ASBL s'apparentent ainsi à une gestion en sous-traitance du « problème des sans-abri » sur son territoire¹⁰⁷.

107Nous reprenons ici pour le compte de la STIB les analyses qu'a effectué E. Soutrenon en France avec la RATP.

Ces trois voies – dissuasive, répressive et sociale – concourent donc à rejeter hors de l'enceinte du réseau les publics marginaux et participent ainsi d'une mise en mouvement des populations. Cette injonction à la mobilité relève de ce que E. Soutrenon appelle « politique de 'mise en flux' », une politique qui n'a de sens qu'en « relation avec les possibilités de 'mise en dépôt' » (2001). Ces dépôts sont les associations sociales, centres de jour et centres d'hébergement d'urgence, avec qui l'entreprise a développé des collaborations (SAMU, Bij Ons etc). Sans cette possibilité de mise en dépôt, les mesures de mise en flux sont vaines, puisque les personnes reviennent constamment dans les stations¹⁰⁸.

Les orientations répressives sont mises en pratique sur le terrain par des agents aux compétences spécifiques censés faire respecter les règles dans le métro. Ces agents invitent quotidiennement les personnes sans-abri à quitter les lieux. La justification de ces interventions réside dans le sentiment d'insécurité que provoquerait leur présence. Or, cette façon de concevoir la présence des sans-abri comme un problème de sécurité et d'y répondre par le contrôle pose problème. En effet, le sentiment d'insécurité doit être compris dans sa globalité, il est dû à la montée de l'individualisme, à l'effritement des solidarités horizontales, aux crises économiques et sociales, à la fragmentation identitaire (Rea, 2000). La sécurité constitue un type de réponse à un problème général: elle n'est pas le problème, mais bien la solution (Van Campenhoudt, 2000). La réponse sécuritaire paraît donc inadaptée: elle ne résout ni les problèmes rencontrés; puisque les sans-abri reviennent continuellement en station, ni le sentiment d'insécurité, dont les causes doivent être cherchées ailleurs¹⁰⁹. Si la question de la sécurité existe bel et bien (on ne peut pas nier ces sentiments, ni les faits réels qui les provoquent), les

108Pour D. Terrolle l'assistance participe de cette façon au maillage sécuritaire: « en cachant les pauvres derrière les murs de l'humanitaire, on fait semblant qu'on a réglé la question de la pauvreté » (2004).

109A ce sujet, plusieurs études ont montré que la démultiplication des interventions policières n'a pas spécialement pour effet de réduire le sentiment d'insécurité (Rea, 2000: 31).

manifestations d'agressivité ne proviennent en réalité que d'une minorité de personnes, comme en attestent les chiffres (Clé: 2005) et les discours des agents.

En outre, cette question s'inscrit dans le contexte d'insécurité plus général ressenti par les agents (violences perpétrées, décès d'un agent suite à une agression), mais aussi, dans celui d'une transformation du réseau qui accueille plus de public, de manière moins personnelle. Le mouvement de mécanisation du métro participe ainsi de l'anonymisation des voyages: les machines ont remplacé les humains. Les individus sont plus isolés, se connaissent moins et se sentent dès lors moins en sécurité.

Plus que pour une question d'insécurité avérée, c'est surtout par souci d'image que la hiérarchie de l'entreprise appelle les agents à mettre les sans-abri dehors des stations. La question de la légitimité de leur présence se pose d'abord en terme de visibilité. Ainsi, face aux injonctions, des marges de tolérance existent. En effet, si la circulaire et l'arrêté sanctionnent les comportements gênants, l'appréciation de cette gêne est laissée aux agents, investis de cette façon d'un pouvoir discrétionnaire. La gestion de la présence des personnes sans-abri est *locale*, elle s'opère *au cas par cas*. Les agents réalisent ainsi une série d'aménagements, au sein desquels la négociation occupe une place centrale. Plusieurs éléments entrent en ligne de compte dans la tolérance dont ils peuvent faire preuve: les lieux ; les horaires ; les représentations que se font les agents des personnes sans-abri à partir de variables qui diffèrent, grossièrement, le bon du mauvais sans-abri ; les représentations qu'ils se font de leur propre métier ainsi que de la légitimité des personnes à être présentes sur ces espaces ; l'appréciation du comportement de ces personnes ; et *in fine* la capacité qu'ils ont à résister aux plaintes des acteurs tiers, usagers et commerçants.

On observe de fait que l'usager et le commerçant ont un rôle central dans la façon dont les agents vont envisager leur intervention. L'oeil du témoin est toujours présent, il est le critère qui en fin de compte fonde les

décisions d'interventions. Celles-ci répondent ainsi d'une logique commerciale¹¹⁰, au centre de laquelle reposent des argumentaires hygiénistes. Il est en effet courant que les agents outrepassent leurs appréciations propres afin de répondre aux plaintes des commerçants : ils expulsent les personnes alors même qu'ils jugent injustes ou inutiles les plaintes à leur encontre.

L'issue des interventions est donc toujours incertaine puisque liée aux configurations particulières des acteurs en présence, ce qui contribue à alimenter les situations de tension et de conflit. Par ailleurs, la question du respect est au centre de toutes les actions. Pris dans des « contacts mixtes », les nuisances sont comprises par les agents comme des provocations, suscitant de lourds affects qui enveniment les interactions. Ces réactions témoignent encore d'une méconnaissance des réalités du public. La volonté de mettre les gens dehors a donc un coût que les agents, en premier, doivent supporter, « sans jamais se lasser de les voir revenir » (Soutrenon, 2001: 42).

Cette volonté de rendre invisible la différence et les comportements qui fâchent fait partie d'un mouvement qui ne concerne pas seulement la STIB mais anime nombre d'entreprises de transports publics, villes et communes en Europe. On a vu naître des règlements communaux qui, à défaut de pouvoir interdire la mendicité, régulent sa pratique par des critères si contraignants qu'ils la rendent presque impossible. Les règlements condamnent des comportements que les personnes sans-abri ont vite fait de transgresser. Ils assimilent ainsi le fait d'être à la rue ou de mendier à la délinquance puisque ces transgressions sont considérées comme des incivilités. Ce mouvement peut être considéré comme une tendance à la criminalisation de la pauvreté qui n'est pourtant pas neuve. On observe historiquement une constante oscillation des politiques

110Cette tendance est observée aussi à la police. La façon de réagir des policiers face aux personnes sans-abri dépend de leur formation. En l'absence de directives claires, l'intervention des forces de l'ordre s'opère dans une logique commerciale (Clé 2006).

publiques envers les sans-abri entre répression et solidarité, entre objectifs de sécurité et objectifs d'assistance, entre hostilité et hospitalité (Damon, 2010:62).

L'explication de cette tendance à la régulation des espaces, aux restrictions d'accès est à chercher dans le processus de privatisation des espaces, de manière générale, mais à la STIB aussi. Cette tendance est directement liée, pour les villes, à la nécessité de présenter une image compétitive, attractive sur un marché globalisé pour attirer les investisseurs (Doherty & al., 2008). Le mouvement de réorganisation et de commercialisation des espaces de la STIB, remplaçant les petits commerces par des grandes chaînes, « enseignes de qualité », participe grandement de ce mouvement. Alors qu'il risque, pour M. Augé (2008) d'en faire des « non lieux » (espaces interchangeables ou l'être humain reste anonyme), le discours de la STIB est tout autre vis-à-vis de cette nouvelle politique: restaurer la convivialité et lutter contre le sentiment d'insécurité. Mais cette convivialité est dès lors conditionnée à la consommation: à la STIB, les « usagers » sont devenus des « clients »¹¹¹.

Ces changements ont donc une incidence majeure dans la façon d'envisager la présence des personnes sans-abri sur ces espaces. Ils contribuent à leur expulsion et les privent ainsi de la possibilité de s'y rencontrer, de créer des liens, de revendiquer un certain confort personnel, au chaud et au sec (Doherty & al. 2008: 305). La surveillance restreint la possibilité pour les sans-abri de s'approprier les espaces, ce qui empiète sur leur autonomie d'action mais aussi sur leur sécurité. En effet, si les sans-abri privatisent les espaces du métro, ils ne peuvent jamais en user librement. Leur présence est toujours illégitime, et en ce sens, elle ne peut qu'être précaire, fragile. Les histoires présentées ont dès lors toujours une fin. Les espaces constituent cependant un support de la socialisation, et contrairement à une image souvent présentée, les sans-abri ne sont pas des hommes sans lieu ni lien (Girola, 1996). Si

l'appropriation est une dynamique relationnelle qui engendre des rapports de pouvoir, les personnes sans-abri bricolent leur maintien sur les lieux, adaptent leurs comportements, négocient leur présence, font preuve de résistances, témoignant qu'ils sont, aussi, des acteurs de ces lieux. Leur possibilité à rester sur ces espaces dépend ainsi de leur capacité à s'attirer la sympathie. Par leurs usages, la routine de leur occupation, les personnes sans-abri s'approprient l'espace du métro et développent un rapport affectif, identitaire aux lieux. Cependant, l'illégitimité de leur présence et les expulsions corollaires ne sont pas sans conséquences morales pour les individus: ils se sentent pointés du doigt, exclus.

Pourtant, s'ils dérangent, c'est avant tout parce qu'ils sont marqués du sceau de l'altérité, porteurs de stigmates. Par leur présence, leurs odeurs, leurs comportements, leurs objets, ils violent les territoires du public, empiètent sur l'espace personnel des autres voyageurs. Les traces qu'ils laissent, marqueurs de leur présence sur ces lieux, sont comprises comme autant d'offenses territoriales qui mettent en question le « nous commun », menacent la décence publique. Par leurs comportements, ils transgressent les normes de l'interaction, de l'inattention civile (Goffman), de l'usage des lieux. Ce faisant, ils les font par là exister d'autant plus et nous invitent à les interroger.

De fait, « à travers ces tensions entre usages normés / légitimes et usages non reconnus, la présence des sdf s'impose comme un questionnement sur le droit à la ville pour tous. » (Terrolle, 2004). Les enjeux de leur présence appellent à la reconnaissance d'une caractéristique centrale de l'espace public: celle de faire coexister des personnes qui n'ont pas les mêmes intérêts. Il semble ainsi nécessaire de reconnaître la conflictualité qui anime cet espace, d'accepter qu'entre les différents acteurs, il n'y a pas toujours consensus, d'abandonner l'idée selon laquelle l'espace public est un lieu où tout le monde peut avoir, au même moment, les mêmes expériences (Cools, 2012). La manière actuelle d'envisager la présence des personnes sans-abri appelle ainsi à réflexion: constitue-t-elle réellement une menace pour les autres acteurs? Peut-on réellement

111 Cette transformation terminologique est actée dans les documents de l'entreprise.

attribuer le sentiment d'insécurité des voyageurs à leur présence? La présence des uns exclut-elle véritablement celle des autres? Ces questions permettent de recentrer le débat. Car en effet, en réduisant le problème des personnes sans-abri à une question d'ordre public, on concentre les efforts afin de les rendre invisibles plutôt que d'aller à la rencontre de leur besoin (Tosi, 2007).

La question du traitement des personnes sans-abri est l'occasion d'un questionnement sur le statut, les ambitions, l'identité des transports publics à Bruxelles dans un contexte de transformations. Parce que les mesures de surveillance n'augmentent pas le sentiment de sécurité, les investissements en la matière doivent être remis en question. Comme le dit H. Thomas:

« Entre un souci légitime pour l'ordre public et des préoccupations d'image, l'enjeu démocratique de ces espaces se situe dans leur capacité à échapper à une logique monofonctionnelle et à admettre que la conflictualité contribue à la production de l'espace public, à sa civilité » (2005, 59).

BONNES PRATIQUES ET RECOMMANDATIONS

La recherche-action nous a permis de mettre en avant certaines logiques, et analyses qui nous permettent, et c'était là le deuxième objectif du travail, de dégager des bonnes pratiques. Celles-ci sont issues du terrain, et de la synthèse des différentes voix écoutées. Elles ont pour but de nourrir la réflexion. Elles constituent des pistes de réflexion. Elles ne font, ni ne feront sans doute, pas toutes consensus. Nous espérons qu'elles puissent alimenter le débat. Ces perspectives se dessinent à différents niveaux – communautaire, local, sectoriel, structurel, et envers différents acteurs: la STIB, le secteur social, les politiques etc. Elles constituent des pistes de changement très pratiques comme des changements d'optique générale.

A. A la STIB – changement d'approche

Si la lutte contre le sentiment d'insécurité et les nuisances sont une préoccupation légitime de l'entreprise, les analyses précédentes montrent que la STIB aurait tout intérêt à changer la manière d'envisager les solutions à ces problèmes. Dans la mesure où les techniques de dissuasion, de répression, d'incitation au déplacement sont inefficaces, il semble nécessaire de reconSIDérer les moyens mis en place pour lutter contre les dérangements. Le mode répressif a largement démontré ses limites : en incitant les personnes au déplacement, il ne résout pas le problème des personnes sans-abri, mais le déplace, et ce sur son réseau-même. Par ailleurs, ces actions engendrent un coût important, tant financier (l'engagement des agents) que humain et moral (en raison de l'impuissance générale devant les problèmes qui se posent). Des

solutions doivent être initiées en amont, non en aval des problèmes rencontrés. Nous proposons ici des pistes concrètes par rapport à ces deux préoccupations.

Favoriser la cohésion sociale, le vivre ensemble

La lutte contre le sentiment d'insécurité doit passer par un changement dans la façon de concevoir les lieux en développant *la convivialité* de ceux-ci. La STIB gagnerait à favoriser *une approche positive des lieux* comme créateurs de liens¹¹², en développant des initiatives pour que ses espaces ne deviennent pas des non-lieux. Il convient donc de mesurer les risques de la privatisation des espaces. Concrètement, la STIB pourrait donner plus d'ampleur à des initiatives comme celles qui ont déjà été réalisées par le service de prévention, qui consistent à *mettre à disposition d'associations ou de groupements d'habitants, des locaux dans le métro*. Ces initiatives donnent une place à des acteurs dont les objectifs ne sont pas commerçants, elles permettent de créer un attachement positif, identitaire et symbolique aux lieux. Elles recréent des formes de proximité, instaurent de la confiance. Elles mériteraient à cet égard d'être reproduites dans plusieurs stations.

Développer un service de prévention indépendant, libéré des missions sécuritaires

La STIB doit accompagner ces dispositions d'un *changement plus général dans la manière d'envisager la prévention*. Une réflexion semble déjà en cours à ce sujet et mérite d'être soutenue, approfondie, développée. Aujourd'hui, le service de prévention fait partie du service de sécurité de la STIB. Les missions des agents de prévention sont d'assurer une présence dissuasive sur le terrain, ils sont, à cet égard, les yeux du service de sécurité. La fréquence des relais qu'ils opèrent vers le

¹¹²NOMBREUSES SONT D'AILLEURS LES INITIATIVES EUROPÉENNES EN LA MATIÈRE. VOIR À CE SUJET
C. ESPINASSE & E. LE MOUEL, *LIEUX ET LIENS*, 2009.

service de sécurité en témoigne. Entre contrôle et assistance, les agents ne peuvent réellement réaliser un travail de prévention. Leur mission de surveillance ne s'y accorde pas : c'est la répression qui se dresse, à l'horizon de leurs interventions. Apporter un changement signifie d'abord *accorder une valeur véritable au travail de prévention, et ce en dehors des missions de sécurisation*. Il serait dès lors, en premier lieu, nécessaire de créer un véritable service de prévention, détaché du département sécurité. Les missions de ce service mériteraient de faire l'objet d'une réflexion approfondie.

Favoriser un travail de médiation

Il serait souhaitable de renforcer le nombre des animateurs et référents sociaux et réfléchir au cadre de leur fonction. Actuellement, 6 personnes occupent ces fonctions, alors que 120 personnes sont agents de prévention. Les discours de ces animateurs montrent combien les initiatives de la sorte sont pourtant fructueuses. Le service de prévention gagnerait à développer son rôle de médiateur des lieux.

Les médiateurs seraient des personnes formées, habilitées à dénouer les conflits par le dialogue. Par la distance relative dans laquelle se trouvent les médiateurs des lieux, ils sont à même de rétablir une force sociale dont les personnes sans-abri sont souvent démunies, face à des acteurs auxquels l'institution accorde, à priori, -parce qu'engagé dans une relation marchande-, plus de légitimité.

A ce sujet, il semble important de prendre en considération les expertises développées dans le cadre du projet *Hope in Station* à la SNCB et de s'inspirer des bonnes pratiques mises en place par la référente sociale engagée par la compagnie: la plupart des situations conflictuelles sont dues à un manque de connaissance et de dialogue entre les parties, qui prend racine dans un terreau de préjugés bien frappés envers le public.

Reconnu en tant qu'acteur de lien social sur les lieux du métro, et formés pour ce faire, cette fonction serait un relais des informations en interne et

en externe. Elle permettrait de soulager l'ensemble des acteurs dans la mesure où elle serait identifiée comme le référent en la matière. Cette fonction ne peut s'assimiler à du travail social qui ne cadrerait pas avec les missions de l'entreprise.

Valorisation, partage et formation

Reconnaitre le rôle de médiation que les agents de prévention et de zone jouent bel et bien au quotidien valoriserait des fonctions le plus souvent occupées par des personnes « déclassées - reclassées ». Cette valorisation doit passer par des formations.

De manière plus générale, il semble important d'*instaurer, au sein des équipes, des temps de réflexion et d'écoute* qui permettent aux agents de prendre du recul par rapport aux situations compliquées mais aussi de dégager et valoriser les bonnes pratiques de terrain. Ces temps de retour permettraient aux acteurs de se sentir moins seul face à l'arbitraire de leurs décisions, de diminuer le stress provoqué par celui-ci, en posant, au sein d'une réflexion commune et globale, les enjeux quotidiens.

Travailler les représentations et valoriser les échanges avec le secteur associatif

La déconstruction du sentiment d'insécurité doit passer par celle des préjugés et stéréotypes envers les personnes sans-abri, et cela à différents niveaux. En interne, au sein même de l'entreprise, il est nécessaire que les acteurs soient formés, cadrés, outillés, dans la mesure où jusqu'à présent, ils agissent avant tout à partir de leurs propres représentations, alimentées par les expériences de terrain mais aussi par les médias qui véhiculent des fausses images. En externe, envers les voyageurs, l'entreprise pourrait mettre en place des campagnes de sensibilisation. Ce travail pourrait être réalisé en collaboration avec les associations de terrain. Les collaborations entreprises avec ces dernières sont positives et doivent être encouragées. Il est néanmoins central qu'elles

s'accompagnent d'une meilleure connaissance des attentes, des réalités et des limites de chacun.

Développer les services généralistes

Concernant la question des nuisances et des saletés associées à la présence des personnes sans-abri, il conviendrait d'étendre l'installation de toilettes publiques. Ces suggestions émanent des nettoyeurs eux-mêmes. Ouvertes au tout public et gratuites pour les personnes sans-abri, ces infrastructures seraient un service au voyageur, et permettraient de diminuer grandement la saleté des stations. Qui plus est, le développement de ce service, minimal, rentre parfaitement dans le discours de l'entreprise qui cherche à optimaliser le parcours client. Ces lieux gagneraient à être gérés par des personnes, femmes ou hommes préposés au bon fonctionnement et au nettoyage des lieux, avec qui des conventions explicites devraient être passées afin de garantir l'accès gratuit aux personnes sans-abri¹¹³. La gestion humaine de ces lieux apporte une présence supplémentaire en station, un potentiel de socialisation.

L'ensemble de ces recommandations ne peut qu'engendrer des conséquences positives pour l'image de l'entreprise mais aussi pour le bien-être de ses travailleurs, le confort des usagers et l'intégration des personnes sans-abri. Elles feraient de la STIB une réelle entreprise solidaire telle qu'elle se définit. Ces recommandations sont un appel pour la STIB à résorber un certain nombre d'ambiguités présentes dans son discours. Elle gagnerait à clarifier, en son sein même, mais aussi à l'extérieur, sa position par rapport à la présence des personnes sans-abri sur son réseau.

¹¹³Pour un argumentaire sur la nécessité de développer et d'humaniser les servitudes d'aisances, voir J. Damon, 2010:318.

B. Au secteur social : centrage, implication et articulation

Questionner son action

Les dynamiques exposées dans le traitement des personnes sans-abri par la STIB offrent certaines propositions, pistes pour le secteur social. Les demandes externes au secteur sont une occasion pour lui de réfléchir sur ses actions, ses objectifs, sa philosophie. Le secteur de l'aide aux sans-abri doit clarifier les modalités et les fins de son action vis-à-vis des demandes extérieures. Quand il est appelé à jouer un rôle de médiateur, celui-ci ne peut se réduire à se faire le complice de cette politique de mise en flux, ou de mise en stock, et contribuer par là à chasser les pauvres de l'espace public. Le travail social avec les personnes sans-abri doit être un médium pour faire accéder les individus à leur droits. Cela passe par la reconnaissance des réalités des personnes en souffrance, par la promotion d'un travail psychosocial de long terme, qui respecte les temps, les rythmes des populations en question.

Ouverture et implication

Cependant, ce travail social doit s'accompagner d'une ouverture et d'une implication, pour l'intégration des personnes, dans la société en général: cela signifie, d'une part, travailler en lien avec des services généralistes, d'autre part, répondre aux interrogations extérieures (organismes, commerçants etc.), en travaillant à la déconstruction des stéréotypes envers ce public. Ce travail passe par la sensibilisation de la société civile, tant sur le public cible que sur le travail social en tant que tel. Les représentations erronées témoignent d'une méconnaissance du public sans-abri et participent de leur exclusion, tant au niveau de l'interaction de face à face qu'au niveau structurel.

Ainsi, il est important que les associations prennent le temps de discuter avec les acteurs tiers, individuels ou collectifs, formels ou informels. Dans cette optique, il convient de favoriser l'implication des ASBL tel

que commencé dans le cadre du Groupe de Travail « espace public » de La Strada. Ces initiatives permettent aux partenaires impliqués de mieux baliser leurs attentes les uns vis-à-vis des autres.

Ce travail pourrait passer par *la construction de formations à destination* d'acteurs divers mais aussi par la réalisation d'outils de sensibilisation permettant de déconstruire les fausses idées sur le public (vrais/faux, bon/mauvais sans-abri etc)¹¹⁴. Ce travail serait aussi l'occasion, pour le secteur lui même, d'interroger ses propres représentations vis-à-vis du public et gagnerait à s'établir de manière concertée.

Cette implication pourrait également passer par un *engagement vis-à-vis de la presse*, mais aussi *vis-à-vis des politiques* (rendre compte des obstacles structurels auxquels se confronte quotidiennement le travail social dans la réhabilitation des personnes, ex: impossibilité de trouver un logement etc). Il semble aussi important de favoriser les lieux d'expression des habitants de la rue (comme l'espace de parole de la Strada) et de travailler à relayer leurs voix auprès des pouvoirs décisionnels.

C. Au politique: mesures structurelles

L'ensemble des recommandations précédentes favorise des aménagements, une plus grande ouverture, une meilleure prise en charge. Elles ne doivent cependant pas masquer le coeur même de la problématique: à savoir, l'existence même de personnes sans-abri. Ces recommandations sont à cadrer dans un contexte politique plus large. En tant qu'organe de tutelle, la Région a une responsabilité majeure dans les politiques prises à la STIB, elle est en mesure d'exiger certaines choses et

¹¹⁴Ce travail pourrait se réaliser sur les publics de rue de manière générale mais aussi sur des publics particuliers: les roms, les étrangers, selon un modèle: « 10 fausses idées sur ». Par exemple: On ne meurt pas de froid en hiver, les roms ne font pas partie de réseaux d'exploitation, les sans-abri ne sont pas des criminels, être en rue ne résulte pas d'un choix mais d'un concours de circonstances etc.

lui donner les moyens financiers pour y arriver.

Favoriser les approches sociales vs approches répressives

La question du sans-abrisme n'est pas une question d'ordre public mais une question de redistribution des ressources et d'accès aux services généralistes. Il faut reconnaître que la répression est inefficace, qu'elle ne fait pas disparaître le problème mais le déplace. Il faut donc trouver des solutions en amont qui permettent de résorber la pauvreté et non de réprimer, lutter contre ses manifestations.

Concrètement, il semble nécessaire de retirer le terme de mendicité de l'Arrêté de 2007 comme de la circulaire de 2008. D'une part, son emploi est inutile puisque d'autres interdictions permettent à la STIB de sanctionner les comportements dérangeants. D'autre part, il stigmatise une population en faisant l'amalgame entre celle-ci et la délinquance alors qu'il n'y a pas de corrélation établie entre mendicité et criminalité. Cette interdiction est disproportionnée puisque la majorité des personnes mendient de façon passive¹¹⁵.

Changer d'approche: recommandations globales

Actuellement, les politiques de lutte contre le sans-abrisme relèvent d'un modèle qui s'apparente davantage à une gestion de la problématique que d'une résolution de celle-ci. Les politiques doivent prendre en charge la responsabilité de la problématique du sans-abrisme en incitant à un changement de paradigme dans la prise en charge des personnes et en accordant une place centrale au logement¹¹⁶. La résolution du sans-

¹¹⁵Notons par ailleurs qu'en matière de sécurité, il serait intéressant de favoriser la réalisation, par un organisme compétent, d'un document répertoriant les droits et devoirs des différentes fonctions de sécurité et de gardiennage. Ce document serait d'une grande utilité pour les travailleurs sociaux, et permettrait de clarifier un domaine très flou.

¹¹⁶A ce sujet, voir les recommandations de la Conférence Européenne de Consensus sur le sans-abrisme, 2010.

abrisme est un objectif souhaitable, réalisable et sensé (Damon, 2010).

Ainsi, la lutte contre le sans-abrisme doit passer par le développement de mesures structurelles en matière d'accès au logement: Bruxelles compte trop peu de logements sociaux et trop de logements vides. Il faut à ce sujet renforcer les services d'habitat accompagné, et les dispositifs pour lutter contre l'isolement des personnes. Ce développement doit s'accompagner de mesures en matière d'accès à la santé et à la santé mentale.

Les politiques doivent ainsi s'attacher à lutter contre les causes de la pauvreté et de l'insécurité, non à leurs conséquences. Cela signifie lutter contre les inégalités, favoriser des politiques structurelles d'emploi, de logement, d'enseignement etc. Penser de la sorte, c'est préférer, politiquement, un gouvernement qui garantit à tous l'accès à leurs droits, plutôt qu'un gouvernement humanitaire et répressif, qui condamne les victimes des inégalités sociales ou panse les souffrances et dont la compassion est toujours sélective.

Questionnement sur la ville et l'espace public

Si le développement de ces mesures macro doit viser la fin du sans-abrisme, il ne doit pas viser la fin de leur présence sur l'espace public. Il faut reconnaître la conflictualité intrinsèque de l'espace public qui contribue à la production de sa civilité (Thomas, 2005). Lutter contre le sentiment d'insécurité passe avant tout par la possibilité pour les citoyens de pouvoir s'approprier les espaces, créer des attaches identitaires et affectives aux lieux. Ne pas oublier que l'espace public, s'il n'est pas exempt de tentatives d'appropriation dans lesquelles les individus ne sont pas engagés de façon égalitaire, appartient néanmoins, par définition, à tout le monde.

BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES ET ARTICLES SCIENTIFIQUES

AUGÉ M., *Non-lieux. Introduction à une anthropologie de la surmodernité*, Paris, Le Seuil, 1992.

AUGÉ M., *Le métro revisité*, Paris, Le Seuil, 2008.

BALLET D. (dir.), *Les SDF visibles, proches, citoyens*, PUF, 2005.

BECKER H., *Outsiders. Études de sociologie de la déviance*, Paris, Métailié, 1985, (éd. Originale 1963).

BELLOT C. & COUSINEAU M.-M. « Le métro: espace de vie, espace de contrôle », dans: *Déviance et société*, vol. 20, n° 4, 1996, pp. 377-395.

BELLOT C. & COUSINEAU M.-M., « Des pratiques controversées: la rencontre entre agents de surveillance et itinérants dans le métro », dans : Nouvelles pratiques sociales, vol. 11, n°1, 1998, pp. 25-41.

CLANCHÉ F., « Le classement des situations de logement. Les sans-domicile dans les nomenclatures générales », dans : Marpsat M., Firdion J.-M., et al., *La rue et le foyer. Une recherche sur les sans-domicile et les mal-logés dans les années 1990*, Paris, PUF, 2000.

DAMON J., *Questions sociales et questions urbaines*, Paris, PUF, 2010.

DAMON J., « Les indésirables dans les espaces de transports. Les exemples de la SNCF et de la RATP », mémoire ESCP, 1994.

DAMON J., « La gare des sans-abri, un miroir de la question sociale », dans: *Les Annales de la Recherche urbaine*, n°71, 1995, pp. 120-126.

DAMBUYANT-WARGNY G., « 'Sans toit ni loi' : les exclus », dans : *Ethnologie française*, vol. 34, 03.2004, pp. 499-508.

DOHERTY J. & al., « Homelessness and Exclusion: Regulating public space in European Cities », dans : *Surveillance & Society*, 2008, pp. 290-314.

ESPINASSE C., LE MOUEL E. (sous la dir.), *Lieux et Liens. Des lieux qui créent des liens*, Logiques Sociales, 2012.

FURTOS J. & al., *Les cliniques de la précarité. Contexte social, psychopathologie et dispositifs*, Issy-les-Moulineaux, Elsevier Masson S. A. S., 2008.

FURTOS J., *De la précarité à l'auto-exclusion*, Editions Rue d'Ulm, 2009.

GIROLA C., « Rencontrer des personnes sans abri. Une anthropologie réflexive », dans : *Politix*, vol. 9, n° 34, 2ème trimestre 1996, pp. 87-98.

GOFFMAN E., (trad. par A. Khim), *La mise en scène de la vie quotidienne, t. 2. Les relations en public*, Paris, Éditions de Minuit, 1973.

GOFFMAN E., (trad. par A. Kihm), *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*, Paris, Éditions de Minuit, 1975 (1ère éd. 1963).

KOKOREFF M., « La propreté du métropolitain. Vers un ordre post-hygiéniste? », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n° 53, 1990, pp. 92-102.

LOISON-LERUSTE M., *Habiter à côté des SDF. Représentations sociales et attitudes à l'égard des personnes sans domicile*, Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, 2009.

MEMMI D., ARDUIN P., « L'affichage du corporel comme ruse du faible : les SDF parisiens », dans: *Cahiers internationaux de sociologie*, 2002/2 n° 113, pp. 213-232.

PHILIPPO P., GALAND B., *Les personnes sans-abri en Belgique. Regards croisés des habitants de la rue, de l'opinion publique et des travailleurs sociaux*, Academia Press, Gent, 2003.

QUESEMAND ZUCCA S., *Je vous salis ma rue. Clinique de la désocialisation*, Paris, Editions Stock, 2007.

QUERE L., BREZGER D., “L'étrangeté mutuelle des passants”, dans: *Les Annales de la Recherche Urbaine*, 1993, n°57/58, pp. 89-100.

REA A., “Désintégration sociale et affaiblissement de l'Etat”, dans: CARTUYVELS Y., MARY P., *L'Etat face à l'insécurité. Dérives politiques des années 90*, Editions Labor, 1999, pp. 21-36.

RIPOLL F., « S'approprier l'espace... ou contester son appropriation? Une vue des mouvements sociaux contemporains », dans : *Norois*, n° 195, 2005, pp. 29-42.

RIPOLL F. & VESCHAMBRE V., « Introduction: L'appropriation de l'espace comme problématique », dans : *Norois*, n° 195, 2005, pp. 7-15.

ROUAY-LAMBERT S., « SDF et citadins dans l'espace public », dans : *Les Annales de la recherche urbaine*, n° 90, 2001, pp. 165-172.

SOUTRENON E., « Faites qu'ils (s'en) sortent... A propos du traitement réservé aux sans-abri dans le métro parisien », dans : *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 136-137, 03.2001, pp. 38-48.

TERROLLE D., « La ville dissuasive : l'envers de la solidarité avec les sdf », dans : *Espaces et sociétés*, n° 116-117, 01.2004, pp. 143-157.

THOMAS H., « Le forum des Halles », dans: HOSSARD N., JARVIN M., *C'est ma ville!: de l'appropriation et du détournement de l'espace public*, Editions l'Harmattan, 2005, pp. 51-61.

TOSI A., « Homelessness and the control of public space – Criminalising the poor ?», dans : *European Journal of Homelessness*, vol. 1, 12.2007, pp. 225-236.

VAN CAMPENHOUDT L., CHAUMONT J.-M., FRANSSEN A., *La méthode d'analyse en groupe*, Paris, Dunod, 2005.

VAN CAMPENHOUDT L., « L'insécurité est moins un problème qu'une solution », dans: CARTUYVELS Y., MARY P., *L'Etat face à l'insécurité. Dérives politiques des années 90*, Editions Labor, 1999, pp. 51-68.

VESCHAMBRE V., « Appropriation et marquage symbolique de l'espace : quelques éléments de réflexion », dans : *Espaces & Sociétés*, n° 21, Mars 2004, p.73.

VEXLIARD A., *Le clochard*, Paris, Editions Desclée de Brouwer, 1998 [éd. Originale 1957].

ZENEIDI-HENRY D., « 'Ce n'est pas nous qui sommes à la rue, c'est la rue qui est à nous'. Pour une autre lecture de l'espace à partir des modes d'appropriation des espaces publics par les sans domicile fixe », 2005.

ZENEIDI-HENRY D., *Les SDF et la ville, Géographie du savoir-survivre*, Bréal (collection "D'autre part"), 2002.

RAPPORTS & ÉTUDES

BELLOT C. *Représentations et pratiques des agents de sécurité privée à l'égard des itinérants*, Mémoire de maîtrise, Montréal, Université de Montréal, École de criminologie, 1995.

CLE A., ADRIAENSENS S., *Bedelarij in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*, KUB, 2006.

CERPHI (Centre d'Etude et de Recherche sur la Philanthropie), *Les mendicités à Paris et leur public*, Rapport d'Etude, 2011.

CSCE (Collectif Solidarité Contre l'Exclusion), « La mendicité, une incivilité? », dans : *Ensemble !*, n° 67, mars 2010.

« Conférence Européenne de Consensus sur le Sans-Abrisme, Recommandations Politiques du Jury » décembre 2010.

DAMBUYANT-WARGNY G., « Territorialité dans l'espace public des personnes à la rue », Etude de l'Observatoire du SAMU Social de Paris. *De la Grande Précarité à la Grande exclusion*, 2000.

DAMON J., *Analyse socio-politique. Les sans-abri dans six gares européennes*, Rapport pour l'Agence nouvelle des Solidarités Actives, dans le cadre du Projet européen Hope in Stations, 06.2010.

DOHERTY J. & al., *L'évolution du rôle de l'Etat: Exclusion liée au logement ou exclusion pure et simple? Le contrôle de l'espace public*, Rapport pour l'Observatoire de la FEANTSA, 2006.

LIAGRE R., *Territoires et mobilités des sans-abri à Bruxelles-Capitale*, GERME (Groupe d'études sur l'Ethnicité, le Racisme, les Migrations et l'Exclusion).

FEANTSA, « La criminalisation des personnes sans-abri », dans : *Le magazine de la Feantsa*, été 2007.

FEANTSA, « Sans-abri en Europe. Les géographies du sans-abrisme : les expériences des sans-abri et les politiques de lutte contre le sans-abrisme dans différents contextes », dans : *Le magazine de la Feantsa*, été 2012.

LOISON-LERUSTE M., « Conflits, sans-abrisme et utilisation de l'espace public », Rapport pour l'Observatoire de la FEANTSA, 2006.

RAPPORTS PARLEMENTAIRES

« Assemblée réunie de la Commission Communautaire Commune, session ordinaire 2010-2011. Débat relatif à la mendicité dans les stations de métro de la STIB. Rapport fait au nom de la Commission des Affaires Sociales ». Rapport rendu 10 novembre 2010.

<http://www.weblex.irisnet.be/Data/arccc/doc/2010-11/103339/images.pdf>

« Compte rendu intégral des interpellations et des questions orales, Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, Commission de l'infrastructure, chargée des travaux publics et des communications, réunion du 18 novembre 2009, session 2009-2010» C.R.I. COM (2009-2010) N° 11.

« Compte rendu intégral, séance plénière du 21 octobre 2009, Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale ».

TEXTES DE LOI ET REGLEMENTS

Ordonnance du 22 novembre 1990 relative à l'organisation des transports en commun de la Région de Bruxelles Capitale.

Circulaire du 10 juin 1997 (Circulaire Ministérielle relative à la présence de mendiants, de musiciens et de vendeurs de journaux à la criée à bord des véhicules et dans les installations exploitées STIB).

Arrêté du 13 décembre 2007 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale fixant certaines conditions d'exploitation des transports en commun de la Région de Bruxelles-Capitale.

Circulaire Ministérielle concernant la mendicité dans l'infrastructure des transports publics en Région Bruxelles-Capitale », 20 septembre 2010.

ARTICLES DE PRESSE

DUPREZ M., « La STIB s'occupe aussi des SDF – le local de la station Yser rénové pour les sans-abri », dans : *Le Soir*, 25.11.1995. URL: http://archives.lesoir.be/la-stib-s-occupe-aussi-des-sdf-le-local-de-la-station-y_t-19951125-Z0AAZU.html

LADEVEZE M., « Une centaine d'expulsions par semaine à la STIB », dans: *La Dernière Heure*, 17/11/2009. URL: <http://www.dhnet.be/regions/bruxelles/article/289367/une-centaine-d-expulsions-par-semaine-a-la-stib.html>

MORENVILLE C., « Criminalisation des sans-abri, on arrête pas le progrès », dans: *Alter Echo*, n° 234 Action Sociale, 07.09.2007.

WARSZTACKI S., « Changement de voie pour les sans-abri des gares », dans : *Altérechos*, n° 306, 15.12.2010. URL : http://www.altérechos.be/?p=sum&d=i&c=a&n=306&art_id=20795

WARSZTACKI S., « Carte blanche pour la mendicité », dans : *Altérechos*, 10.02.2011.

La Ligue des Droits de l'Homme, Communauté française de Belgique, « STIB : stop à la chasse aux mendiants! », 10.11.2009. URL: <http://www.liguedh.be/2009/730-stib--stop-a-la-chasse-aux-mendiants>

ANNEXE 1

Attitudes des usagers - Aperçus à partir de l'analyse des plaintes

Quelles sont les attitudes des usagers de la STIB envers les personnes sans abri? S'il semble difficile de mesurer les comportements des usagers, les données du service des plaintes ainsi que la littérature nous offrent néanmoins certaines indications. Les statistiques nous donnent des informations quantitatives par rapport aux personnes qui se manifestent et les contenus de celles-ci sont une opportunité d'analyser les discours et argumentaires qu'elles contiennent. La littérature nous permet de replacer ces informations dans un contexte plus général, de dresser, entre autre, une typologie des attitudes.

1. Répertorier: une question de catégories

Le service des plaintes de la STIB classe les plaintes reçues en fonction de certaines catégories. Il n'existe pas de catégorie « sans abri » (ou autre similaire) mais bien celle de « mendiants » et « musiciens ». En outre, les plaintes qui concernent les sans abri peuvent également être répertoriées sous les rubriques « sentiment d'insécurité », « propreté des stations », « harcèlement » ou « autre comportement dérangeant ». Mais ces catégories là ne concernent pas uniquement les personnes sans-abri. Ce classement particulier rend compte, non seulement de la logique qui poussent les clients à écrire -

« la simple présence de personnes sans abri en soi ne donne pas nécessairement lieu à une réaction : dans la plupart des cas, ce sont les

éventuels résultats de leur présence qui poussent nos clients à écrire » (explication du service des plaintes) -

mais aussi de la façon dont la STIB envisage les « problèmes » : en fonction des nuisances provoquées – propreté, sentiment d'insécurité etc, ce sont les comportements dérangeants et les conséquences de ceux-ci qui sont pointés.

S'il est donc difficile de mesurer exactement le nombre de plaintes qui concernent la présence des personnes sans abri en station¹¹⁷, le service nous a fourni quelques approximations : Les plaintes concernant les mendiants et musiciens représentent environ 0,70% de l'ensemble des plaintes que reçoit la STIB. Si l'on tient compte des catégories précitées (sentiment d'insécurité, propreté des stations, harcèlement et autre comportement dérangeant), ce chiffre atteint 2,90%. Parmi ces 2,90%, la STIB estime entre 1 et 2 % la part des plaintes concernant les sans abri. Il faut donc relativiser le nombre de plaintes à ce sujet. Comme en témoigne le service compétent:

« Ce n'est donc pas nécessairement la première préoccupation de nos clients : la majorité des remarques concernent plutôt notre 'core business', comme le réseau et l'offre de transport, les titres et abonnements, l'attitude de notre personnel ».

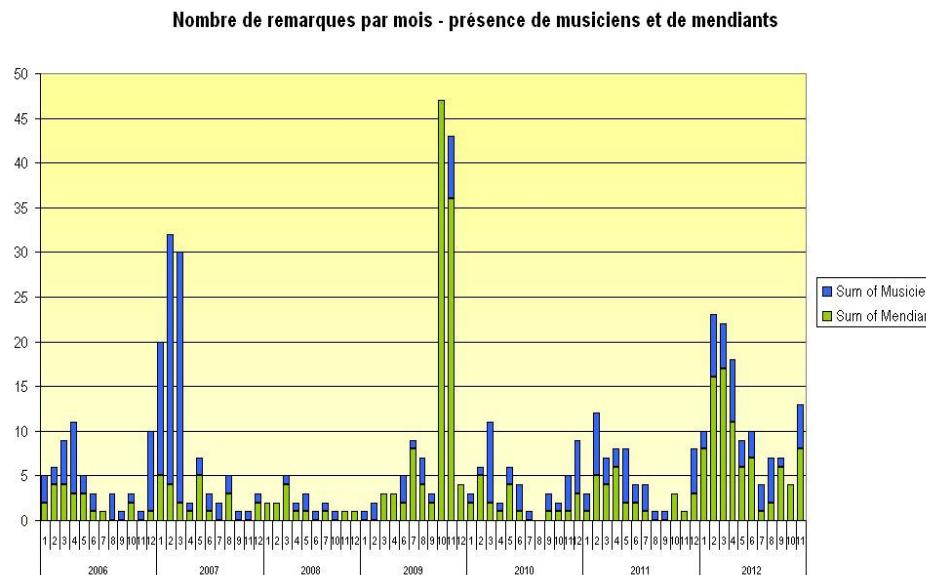
En outre, ces chiffres ne nous disent rien sur la « réalité » du « terrain » mais bien sur la manifestation des clients, et uniquement de ceux qui s'expriment par courrier ou téléphone.

Mendiants et musiciens – réactions évènementielles ?

Le graphique ci-dessous montre l'évolution du nombre de remarque/plaintes concernant les mendiants et musiciens, par mois, de janvier 2006 à novembre 2012. Les deux pics de plaintes sont dus à des

¹¹⁷ Notons qu'ici encore se pose la question de la définition de « personne sans-abri » puisqu'elle dépend de l'appréciation personnelle du voyageur.

événements particuliers. Début 2007, la STIB lance le projet « Beethoven » qui accompagne la nouvelle interdiction de mendicité dans les transports en commun (les musiciens doivent passer une audition afin d'obtenir une accréditation pour jouer à des emplacement fixes marqués par une clé de sol dans zones non-payantes des stations). L'augmentation de fin 2009 correspond à la campagne par annonce micro de la STIB demandant à ses clients de ne pas inciter à la mendicité¹¹⁸.



Source : STIB

Cela dit, il semble que le nombre de remarque augmente de manière plus structurelle, comme en témoigne l'hiver 2011-2012. Le nombre important de plaintes à ce moment ne correspond en effet à aucun événement particulier à la STIB. Il convient cependant de noter

¹¹⁸Les explications de ces deux pics sont formulées par la STIB. Il serait intéressant d'analyser le contenu de ces remarques : pour ou contre les campagnes de la STIB ?

l'importance médiatique accordée à la question des personnes sans abri cet hiver là¹¹⁹. Le tableau ci-dessous reprend le nombre total de plaintes pour les musiciens et les mendiants par année depuis 2006 :

Nombre de plaintes pour les musiciens et les mendiants par année

Année	Total Mendiants	Total Musiciens	Total
2006	21	37	58
2007	23	83	106
2008	13	7	20
2009	109	18	127
2010	21	31	52
2011	28	32	60
2012	86	41	127
TOTAL	301	249	550

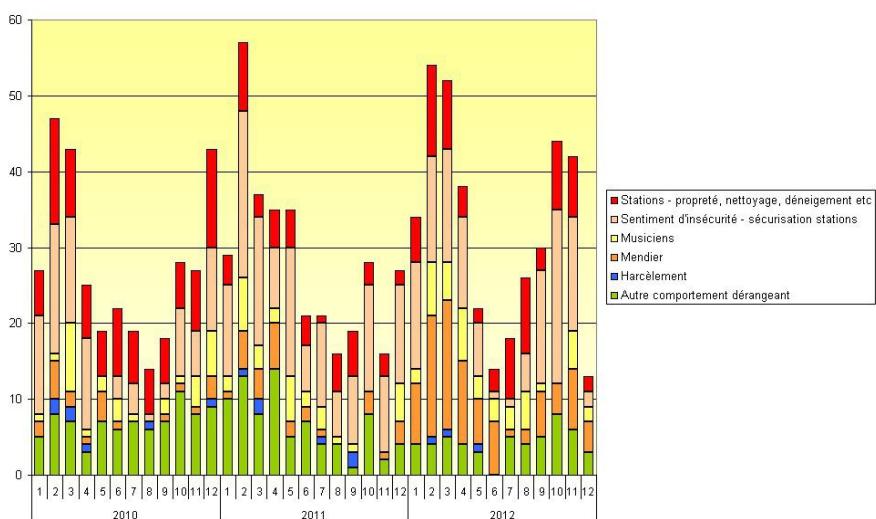
Source : STIB

Elargir – sentiment d'insécurité, harcèlement, propreté, autre comportement dérangeant

Le graphique ci-dessous reprend quant à lui l'évolution du nombre de plaintes/remarques concernant les musiciens et les mendiants mais aussi pour les autres sujets précités : propreté des stations, sentiment d'insécurité, harcèlement, autre comportement dérangeant, par mois, entre janvier 2010 et décembre 2012. Il nous offre peu d'information concernant les personnes sans abri mais apporte une idée du rapport entre les différentes thématiques.

¹¹⁹Mobilisation des médias dont la RTBF comme centrale d'appel des dons, etc.

Nombre de remarque par mois – propreté des stations, sentiment d’insécurité, musiciens, mendicité, harcèlement, autre comportement dérangeant.



Source : STIB.

Les bases de données regroupant les informations de ces plaintes/remarques comportent une section reprenant le « résumé », l’objet de la plainte. L’analyse de ceux-ci pour l’année 2012 nous donnent quelques éléments supplémentaires : les arguments évoqués et la proportion des nuisances attribuées aux personnes sans abri (ou assimilés)¹²⁰. Il convient néanmoins de replacer ces informations dans leur contexte de production et de sélection : les résumés nous offrent un aperçu composé, à partir des plaintes, par le service qui s’en occupe. Leur classement passe donc par le prisme sélectif de la personne chargée de cette tâche. Les chiffres qu’elles nous donnent ne sont donc qu’une indication.

120Avant 2011, cette section n’existait pas.

Relativiser ?

Afin d’obtenir une idée de la proportion des plaintes concernant les personnes sans abri, nous avons repéré, parmi les différents classements (propreté des stations, sentiment d’insécurité etc.), les plaintes qui reprenaient les termes de sans abri, clochards, SDF (toutes langues confondues). Leur proportion est extrêmement faible. Généralement, pour la catégorie « autre comportement dérangeant », les usagers critiquent les autres passagers qui ne payent pas (« *ras de bol des fraudeurs* »), les jeunes qui dérangent, font trop de bruit, l’incivisme des autres passagers (discours racistes sur les étrangers etc.). Pour les « sentiments d’insécurité », les jeunes sont les premiers accusés, principalement dans les stations du nord ouest et du centre de Bruxelles, les clients demandent plus de sécurité dans les stations, plus de présence, (jusqu’à demandé que les agents soient armés). La catégorie « propreté des stations » reprend des plaintes sur la saleté, l’inconfort des stations attribués aux pigeons, aux moustiques, aux travaux, aux odeurs d’égouts, aux graffiti, aux décorations, à l’urine¹²¹, etc. Peu de plaintes concernent explicitement les personnes sans abri : 0,3%. Le tableau ci-dessous reprend les nombres et les proportions avec lesquelles les personnes sans abri sont mentionnées comme cause des troubles pointés :

121Dans notre comptage, nous n’avons pas repris les plaintes concernant l’urine dans la catégorie « assimilés » étant donné la diversité des publics à qui sont attribués ces nuisances.

Proportion des remarques pour les sujets ci-dessous attribués aux personnes sans abri

Sujet	Sans abri	total	% sans abri	Assimilé*
1. Autre comportement dérangeant	5	51	9,8%	3
2. Sentiment d'insécurité	4	123	3,25%	3
3. Harcèlement	1	3	33%	0
4. Propreté des stations	0	75	0%	3
TOTAL	10	252	3,9%	9

Source : Auteurs à partir des bases de données des plaintes de la STIB¹²².

En prenant en considération les remarques des catégories « mendians » et « musiciens », toutes thématiques confondues, le total des plaintes, remarques, qui mentionnent « sans-abri » (ou autre apparenté), mendians ou musiciens est de 145. Sur les 145 remarques, 2 portent sur les bus, 79 sur le métro, 16 sur les trams, 100 ne mentionnent pas l'information. Sur les lignes de métro, 29 concernent la ligne 1, 8 la ligne 2, 2 la ligne 3, 3 la ligne 4, 16 la ligne 5 et 4 la ligne 7. Parmi celles-ci, 56 stations sont mentionnées explicitement.

Sur les 145 plaintes, 135 concernent les mendians (93) et les musiciens (42)¹²³. Sur ces 135, seules 8 mentionnent le terme de sans abri, 8 autres font référence à des enfants, et 5 mentionnent les roms, roumains ou

122*Par assimilé, nous entendons les plaintes décrivant le comportement d'une personne s'apparentant à une personne sans abri, sans la nommer de telle façon. Par exemple, dans « autre comportement dérangeant », nous avons : « trafics et illégaux campent près des sanisettes », « un chauffeur qui ne fait rien face à un homme saoul avec un gros chien dans le bus » « vers 13h30, un passager complètement saoul insultait les autres clients et avait un chien qui n'était pas en laisse ». C'est une appréciation subjective de notre part.

123Notons que les deux catégories se confondent parfois largement.

tsiganes. La majorité les plaintes concernent donc les mendians et musiciens, les sans abri étant mentionnés, sur un total de 388 remarques/plaintes, seulement 18 fois (proportion de 4,6%). Ces données, rappelons le, dépendent bien sur de la façon dont elles sont résumées au service des plaintes. Si l'on tient compte du nombre de voyages en 2012, 349 millions, cela signifie que pour 10 millions de voyages, moins de 5 passagers s'expriment au sujet des mendians, musiciens et sans abri auprès de la STIB.

2. Typologie des réactions et attitudes

Parmi les contenus des plaintes, nous avons repérés plusieurs « types ». Les contenus peuvent être distingués selon leur objet : les *plaintes* contre les mendians et sans abri et/ou envers la STIB sur cette question (« *honte à la STIB de laisser les mendians dans les stations* », les *remarques informatives* (« *il y a chaque matin un SDF qui dort dans telle station* »), les *demandes d'information* (« *y-a-t'il bientôt une audition pour recevoir l'accréditation permettant de jouer dans les stations ?* »), les *inquisitions* (« *quelle est la position de la STIB vis-à-vis de la mendicité compte tenu du comportement d'un agent observé en station alors que ce sont des gens qui veulent gagner leur argent honnêtement ?* ») ou les *inquiétudes solidaires* (« *une personnes endormie à telle station, qu'on envoi quelqu'un pour vérifier si tout ca bien* »)¹²⁴. Les premières – *plaintes et remarques informatives* – sont largement les plus nombreuses, les autres étant vraiment minoritaires.

Sentiment d'insécurité et propension à se mobiliser

Dans sa thèse intitulée « Habiter à côté des SDF. Représentations sociales et attitudes à l'égard des personnes sans domicile », M. Loison établit une typologie des attitudes qu'adoptent les riverains habitants aux

124Ou encore un client de trouver que la musique mp3 de certains est bien plus ennuyant que les musiciens qui font simplement leur travail.

abords de centres pour personnes sans abri à l'égard de ces dernières. Elle distingue quatre types d'attitudes, en fonction de deux variables : l'intensité du sentiment d'insécurité qu'ils éprouvent au contact des sans-abri et la propension qu'ils ont à se mobiliser. Le tableau ci-dessous présente synthétiquement les différentes formes d'attitudes :

Types d'attitudes	Sentiment d'insécurité	Mobilisation	Caractéristiques principales
Indifférence	-	-	Pas de sentiment d'insécurité ni de mobilisation.
Critique du rejet	-	+	Pas de sentiment d'insécurité, pas de mobilisation contre la présence des SDF mais contre ceux qui les rejettent au nom de la solidarité et de valeurs altruistes
Rejet distant	+	-	Sentiment d'insécurité et gêne mais pas de mobilisation car estiment qu'ils ne sont pas en mesure d'agir pour changer les choses (fatalisme)
Rejet engagé	+	+	Sentiment d'insécurité important et mobilisation active contre la présence des personnes

Source : M. Loison, 2009. Nous avons légèrement modifié le tableau en fonction des intérêts du sujet.

« Face à la présence des SDF, les riverains peuvent se mobiliser (soit contre les SDF soit contre ceux qui les rejettent), ne rien faire malgré les désagréments qu'ils subissent, ou bien se placer dans une position de défection ou d'indifférence » (Loison, 2009). Cette typologie offre un cadre qui nous permet de penser les analyses précédentes. Celle que nous pouvons en effet analyser relèvent soit du rejet engagé, soit de la critique du rejet : ce sont bien les personnes qui se mobilisent pour ou contre la

présence des personnes sans abri dans le métro qui contactent le service des plaintes de la STIB. Parmi celles-ci, nous avons vu à quel point, pour l'année 2012, les remarques envoyées relèvent, dans leur quasi totalité, du « rejet engagé ». Peu nombreuses attestent d'une attitude de type « critique du rejet »¹²⁵. Compte tenu de la méthodologie utilisée ici, les attitudes qui relèveraient de l'indifférence et du rejet distant sont donc invisibles. Elles sont pourtant les plus nombreuses vu la faible proportion des clients s'exprimant sur ces sujets là¹²⁶.

Contenus des plaintes

Parmi les plaintes (rejet engagé) il y a les *insatisfaits généraux*, peu nombreux, dont l'objet ne se limite pas aux personnes sans abri, mendiants et musiciens, mais porte de manière générale sur la qualité du service de transport (ils évoquent une série de désagréments y compris la présence de sans abri, mendiants et/ou musiciens). Il y a les *insatisfaits particuliers*, qui formulent une plainte concernant uniquement les mendiants, musiciens et/ ou sans abri. Celles-ci peuvent être particularistes, porter sur un individu, une situation particulière (« *dans la station x, un sans abri qui pue oblige les passagers à prendre un autre chemin, c'est scandaleux !* »)¹²⁷ ou généralistes (« *marre de tous ces faux musiciens qui massacrent la musique des stations, c'est un prétexte, un*

125Nous pouvons néanmoins penser que ces mobilisations là plus fréquentes lors des événements particuliers de 2007 (campagne Beethoven) et de 2009 (annonce micro pour ne pas inciter à la mendicité).

126Suivant la thèse de Loison, on peut supposer que les voyageurs se mobilisent davantage pour des lieux, des trajets dont ils se sentent investis et qu'ils fréquentent régulièrement. Dans la même optique, ce serait davantage les propriétaires et commerçants attachés à la réputation de leur quartier et préoccupé de la dégradation de leur cadre de vie qui formulent des plaintes à destination de la STIB sur ce sujet.

127Ce type d'accusation révèle le sentiment d'injustice éprouvé face aux normes d'usage des transports en commun, comme le montre le témoignage d'une cliente : « *révoltée de devoir payée pour voir le spectacle d'un clochard qui dort sur une banquette, ses sacs étalés autour de lui, alors que lui dort gratis* ».

*alibi pour mendier ! »). Ces dernières sont les plus nombreuses. Elles accusent les personnes en question mais aussi la STIB ou ses agents qui tolèrent une situation « *inadmissible* », « *irritante* » et exigent que des mesures (« *en béton* ») soient prises. Les qualificatifs utilisés témoignent d'un « *ras le bol* » généralisé, pour des personnes, « *de tous bords* », qui seraient « *partout* » et « *tout le temps* »¹²⁸. Elles témoignent également d'un sentiment d'insécurité (« *la présence de personnes ivres, l'état crasseux et les gens qui squattent donne un climat d'insécurité* ») ou de l'ambiguité des sentiments (« *les musiciens donnent un sentiment de culpabilité en même temps que ça agace. On donne mais ne sait pas toujours donner !* »). Enfin, il y a aussi celles qui fournissent des propositions (« *la station sent l'urine à tel point que mes chaussures ont gardé l'odeur, il faudrait donner accès aux toilettes aux gens qui passent leurs journées là à boire canette sur canettes* ») mais elles sont peu nombreuses.*

Si la plupart des plaintes reçues par la STIB s'expriment à l'encontre de la présence des personnes sans-abri, ces attitudes sont néanmoins minoritaires au vu du nombre d'usagers qui s'expriment à ce sujet. En outre, les campagnes réalisées pour réglementer ou interdire la présence de ces personnes ont les effets inverses que ceux souhaités puisqu'on observe des augmentations significatives du nombre de plaintes à ces moments là. Ces analyses montrent l'importance relative du dérangement pour les usagers mais aussi l'inefficacité des mesures de répressions dans le but de contenter les clients.

128Voici quelques exemples : « *Assez d'être importunée à longueur de voyage par des mendiants de tous bords* », « *ils sont partout et tout le temps, c'est fatiguant* », « *les portillons n'ont pas régler le souci, faites quelque chose !* », « *marre d'être importuné par des mendiants de tous bords ! les stewards laissent faire !* », « *ils importument les voyageurs et sont agressifs !* » « *ils mendient avec des enfants, c'est scandaleux !* », « *honte à la STIB de permettre les mendiants dans les stations !* », « *on se sent harcelés !* », « *que la STIB respecte ce à quoi elle s'était engagée !* » « *il faut éradiquer les mendiants du réseau* », « *marre des musiciens qui hantent les rames* » « *marre des accordéonistes mendiants qui massacrent la musique* ».