

Urgence Hivernale - L'ouverture d'un centre d'hébergement

Etterbeek, hiver 2010-2011

Enjeux pour le quartier et les différents acteurs impliqués

Descriptions, analyses et bonnes pratiques

Quentin Dardenne et Lucie Martin
ASBL Diogènes

Dans le cadre d'un projet financé par la Commission Communautaire Commune de la
Région de Bruxelles-Capitale

Avant-Propos

Du pourquoi de l'existence de ce rapport

Le 24 novembre, après les soudaines premières chutes de neige de la saison, le Samu social ouvre les portes du dispositif hivernal 2011 aux sans-abri. Se pressent alors, aux alentours de 19h00, les premiers futurs hébergés, habitués des services de l'institution ou novices qui, récemment, par la presse ou par des amis, ont appris la nouvelle. Les quelques riverains de la rue des Champs qui retrouvent à cette heure, après leur journée de travail, le foyer familial, et à qui l'information n'était pas encore parvenue, ni par les voisins avertis, ni par les journaux, découvrent une série de personnes se rassemblant petit à petit devant l'entrée du bâtiment, vide depuis maintenant quelques temps, du Ministère des Finances. Les sportifs d'un soir se rendant à la piscine s'interrogent - y aurait-il une fête dans le quartier? Sur le trottoir d'en face, derrière leurs fenêtres, quelques habitants scrutent avec inquiétude l'arrivée de leurs nouveaux voisins...

Il faut dire que l'ouverture du Centre¹ s'est faite dans l'urgence et qu'il a dès lors été difficile de prévenir les habitants. En effet, bien que le Samu social s'était encore une fois lancé au début de l'été sur le front de la recherche d'un bâtiment pour l'hiver, et qu'il avait pu envisager la possibilité de s'installer rue des Champs en septembre, ce n'est que le 22 novembre, deux jours seulement avant l'ouverture, pourtant encore imprévue à cette date, que les accords ministériels tant attendus tombèrent et que les conventions furent signées. La prise en charge renouvelée de l'hébergement hivernal des demandeurs d'asile, dont les autorités fédérales sont responsables, par le Samu Social avait probablement aidé au prêt de l'ancien bâtiment fédéral du Ministère des Finances. Encore fallait-il aménager le bâtiment pour qu'il soit conforme aux règlements et installer le matériel qui pourrait permettre d'accueillir, pour les nuits d'hiver, les pensionnaires. Pour le Samu, il semblait "impératif en cette période hivernale, déjà très rigoureuse, d'offrir aux personnes sans abri un toit". En effet, dans son courrier daté du 30 novembre à destination du Bourgmestre d'Etterbeek, le Samu expliquait que "les températures négatives annoncées fin de la semaine" précédente, constituaient "un évident risque vital pour ces personnes, particulièrement pendant la nuit" et que (...) "cette réelle urgence humanitaire"², expliquait la nécessité de la très récente ouverture du Centre. Le jour de l'ouverture, le Samu invitait les journalistes à sa conférence de presse.

Dans cette précipitation, la commune n'avait été prévenue formellement que le 23 du même mois. A la fois scandalisées devant ce qu'elles nommeront une « politique du fait accompli » – puisque l'installation s'était faite sans consultation préalable, et inquiètes devant les potentielles conséquences de l'ouverture d'un tel Centre, les autorités communales décidèrent d'inviter par courrier le 24, les habitants du quartier à une réunion d'information qui aurait lieu le 1 décembre.

¹ Par Centre avec majuscule, nous nous référerons au centre d'hébergement d'urgence hivernal ouvert par le Samu Social rue des champs à Etterbeek, et ce pour éviter les lourdeurs et par souci de précision.

² Lettre du Samu social au Bourgmestre d'Etterbeek datée du 30 novembre.

Entre temps, certains habitants ont eu le temps d'apprécier l'arrivée des hébergés dans leur quartier : “de l'urine sur les voitures, dans les entrées de maison, des défections au pas des portes, des jets de projectiles, des vols au supermarché, des seringues et des bouteilles cassées à proximité de la crèche, ou de la piscine, sur les trottoirs où passent beaucoup d'enfants”³.

Alertés par la situation, les riverains et commerçants se présentent donc en masse le 1er décembre. Les autorités communales sont présentes, le bourgmestre V. De Wolf, les conseillers communaux, les agents de prévention mais aussi les représentants du CPAS, du Samu Social, le président Y. Mayeur et la directrice P. Peraita sont là, ainsi que les coordinateurs de nuit, les représentants des cabinets de B. Grouwels et E. Huytebroeck également. Devant les inquiétudes des habitants et commerçants du quartier face aux nuisances que le Centre occasionnerait, les différentes parties, dont l'interaction sera décrite par beaucoup comme la manifestation d'un véritable “cirque politique” prendront des engagements.

Parmi ceux-ci, la commune promet aux habitants “de tout mettre en œuvre pour que l'ouverture du centre d'accueil n'occasionne aucune nuisance pour les riverains”⁴. Elle rentre ainsi une demande de financement aux cabinets pour un projet d'encadrement du Centre dans le quartier⁵. D'un autre côté, les cabinets, face à la tension ambiante, aux plaintes des habitants, bref, au constat de l'insertion quelque peu problématique du Centre dans la commune, contactent plusieurs Asbl pour lancer un appel à projet. Le projet consiste à proposer la présence d'un acteur tiers qui viendrait “calmer le jeu” sur le terrain. Cette présence permettrait de jouer un rôle de relais, en allant à la rencontre des commerçants, des riverains, des hébergés, et travaillant en coopération avec les autorités communales, CPAS, police, gardiens de la paix, associations locales et Samu Social. Il est donc question qu'un acteur tiers prenne part à la gestion de l'environnement autour du Centre et veille au bon déroulement des relations entre hébergés, habitants, commerçants et travailleurs.

Parmi les institutions contactées, figure l'Asbl Diogènes, dont l'activité consiste à faire du travail de rue avec les personnes sans abri. L'association rend ainsi une demande de financement pour un projet intitulé “soutien à l'insertion dans le quartier et à la reconstruction de liens sociaux pour le centre d'hébergement d'urgence de la rue des Champs à Etterbeek”. Le projet s'articule autour de quatre axes complémentaires de travail: 1. Du travail de rue avec les personnes sans abri, 2. Un travail de soutien et d'information aux citoyens et aux habitants du quartier, 3. Un travail de liaison, de formation et de coordination des services d'aide du secteur et du quartier et enfin, un dernier point qui dans un premier temps ne suscitait pas l'intérêt des cabinets, 4. La réalisation d'une recherche-action analysant l'impact de l'implantation du dispositif sur le quartier et ses habitants. L'initiative de ce dernier point revient donc à l'Asbl, qui, si elle accepte de jouer de jeu de “tampon” dans le quartier, ne veut

³ C'est ainsi que les responsables des cabinets ministériels nous le relateront.

⁴ Lettre de la commune aux riverains, datée du 24 novembre. Voir annexe.

⁵ C'est le 2 décembre qu'un groupe interne au CPAS élaborera le dossier de subside à destination du cabinet Grouwels. Il se concrétisera par la mise à disposition de toilettes mobiles devant le Centre et de l'engagement à plein temps d'un gardien de la paix supplémentaire pour assurer une présence aux arrivées et sorties des hébergés. Le 17 décembre seront installées plusieurs poubelles publiques et le 24 les toilettes mobiles devant le Centre.

pas voir son action limitée à une fonction “lubrifiante”, en “gestion sous-traitante”⁶ des problèmes provoqués par l’installation du Samu dans le quartier⁷.

Dans la mesure où l’installation du dispositif hivernal pose chaque année des difficultés par rapport au voisinage, il semblait important de saisir l’occasion de cette présence sur le terrain, en ne faisant pas l’économie d’une recherche qui permettrait d’analyser les enjeux de cette implantation dans le quartier et de relever les bonnes pratiques utiles aux implantations de futurs abris de nuit.

Plus particulièrement, il s’agissait, à partir des observations de terrain et des entretiens réalisés avec les différentes personnes concernées de près ou de loin par l’ouverture du Centre, d’étudier les effets de cette implantation sur les relations qui se nouent entre acteurs, sur les représentations que ces derniers se forgent les uns des autres, et sur les modalités d’appropriation du quartier par les usagers du Centre. Outil de connaissance, de réflexion et de travail, le rapport pourrait être la base d’une concertation entre les acteurs, dans la mesure où la recherche-action s’ancre dans l’idée d’une continuité entre ‘savoir expert’ et ‘savoir profane’. L’objectif n’était donc pas seulement de faire une recherche *sur*, mais bien une recherche *avec*, dans les limites des possibilités offertes⁸.

Le financement du projet a donc permis l’engagement de deux personnes, sociologues de formation et assistant social pour l’un deux, pour qui la connaissance des rouages du secteur sans-abri à Bruxelles était encore relative. Ce choix n’était pas innocent, étant donné la sensibilité du secteur. L’aboutissement de la recherche constitue les lignes du présent rapport.

⁶ Les termes utilisés sont repris des paroles d’une personne travaillant dans le secteur sans abri s’exprimant sur l’action de l’Asbl dans le quartier.

⁷ Pour un rapport détaillé des activités de l’Asbl dans le quartier, voir le document « Soutien à l’insertion dans le quartier et à la reconstruction de liens sociaux pour le centre d’hébergement d’urgence de la rue des Champs – Rapport d’activités » (qui sera disponible en ligne sous peu).

⁸ C’est dans ce cadre notamment qu’il semblait primordial de rencontrer les différents acteurs concernés de près ou de loin par l’installation du Centre, pour comprendre, dans une perspective sociologique, les enjeux de celle-ci rue des Champs. Par sociologique nous entendons de comprendre l’incidence des interactions du social sur les représentations (façons de penser) et les attitudes (comportements).

1. Introduction

Problématique de recherche, démarche, méthodologie, plan

Cela fait maintenant plusieurs hivers que des centres d'hébergement d'urgence de nuit sont ouverts pendant les mois les plus rudes de l'année. Chaque année donc, les cabinets ministériels de la COCOM en charge de l'aide aux personnes mandatent une ou plusieurs institutions pour s'occuper de l'organisation et du déroulement de ce qu'on appelle le dispositif hivernal. Des budgets plus ou moins conséquents sont alloués à ces institutions afin de permettre d'accueillir ceux qui, visibles l'été, attirent avec la baisse des températures, les plumes journalistiques et les préoccupations politiques.

La/les institution(s) en charge se doivent alors de chercher un bâtiment qui pourra accueillir les sans-abri pendant l'hiver ; une recherche qui s'apparente toujours à un véritable parcours du combattant. Les lieux trouvés sont, en fonction des hivers, plus ou moins adaptés au public, aux quartiers. La configuration spécifique des lieux diffère selon les années, tout comme l'intégration du Centre temporaire au sein du quartier. Le principal centre d'hébergement d'urgence de l'hiver 2010-2011, en termes de capacité, se situe dans le quartier de la Chasse, à Etterbeek.

1. Problématique, démarche, méthodologie

Quels sont alors les enjeux de l'implantation d'un tel Centre pour le quartier, quelles sont les implications de l'ouverture de celui-ci pour les différents acteurs concernés – hébergés et travailleurs sociaux du Centre, habitants et commerçants du quartier, acteurs communaux ? Comment s'est déroulée, tout au long de l'hiver, l'intégration du Centre dans le quartier ? Telles sont les questions qui animent cette recherche.

Plus spécifiquement, celle-ci se focalise sur trois aspects : les attitudes à l'égard du Centre, les relations que les acteurs tissent entre eux et les représentations qu'ils se forment les uns des autres, les modalités d'appropriation de l'espace par les hébergés du Samu à Etterbeek. Approcher ces différentes dimensions sera l'occasion, dans un deuxième temps, d'en dégager des bonnes pratiques. Avant d'explorer plus en profondeur ces aspects, quelques précisions quant à la démarche et la méthode sont indispensables.

Chaque objet d'étude peut être abordé au moyen de méthodes variées, mais certaines lui sont indéniablement plus adaptées. La perspective choisie ici est compréhensive et inductive. C'est à partir des données de terrain qu'il s'agit de proposer certaines interprétations et analyses, à l'inverse d'une approche hypothético-déductive, selon laquelle il serait question de formuler certaines hypothèses de départ, *à priori*, que l'on tenterait de vérifier, *à posteriori*, en les confrontant à la réalité observée. Par ailleurs, l'approche compréhensive choisie permet de résoudre certains problèmes logistiques qu'aurait sans doute posés une approche statistique en termes de coûts et de temps. C'est pourtant d'abord parce la démarche ethnographique semblait appropriée à l'objet d'étude qu'elle fut ici choisie⁹.

Opter pour une démarche ethnographique c'est donner toute son importance à la description. Nous partons donc de l'idée, suivant Becker, que la description détaillée peut être d'un intérêt considérable – elle offre au lecteur l'ensemble des éléments qui lui permettent d'esquisser lui-même la conclusion (200 : 135). Elle écarte davantage les dangers de la surinterprétation et permet la nuance, montrant que les choses ne sont jamais aussi simples qu'elles peuvent le paraître.

La compréhension et l'analyse des enjeux de l'implantation du Centre nécessitaient non seulement de récolter le discours des différents acteurs concernés, mais aussi d'être présents sur le terrain, d'observer. Notre présence dans le quartier a permis de nous imprégner de son mode de vie quotidien et de mettre en avant certains aspects qui se sont révélés centraux pour expliquer l'intégration particulière du Centre dans le quartier.

Etudier les enjeux de l'implantation du Centre dans le quartier et l'impact de celle-ci sur les représentations mutuelles des différents acteurs est quelque chose de difficilement quantifiable : nous ne pouvions être présents dans le quartier 24/24h, 7/7jours, et partout à la fois. S'il est possible d'étudier certaines interactions et d'observer *ce qui se fait*, l'analyse se base avant tout sur *ce qui se dit*. 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, fut 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* et *ce qui se donne à voir*. Il s'agit d'observer non seulement la réalité sociale mais aussi la manière dont elle est racontée. C'est dans le discours des interrogés, sous forme de récit, qu'il était possible de relever leurs représentations et attitudes, leurs jugements de valeurs.

L'impact du Centre est donc analysé au travers de ce qui fait sens pour les acteurs, de ce qui a de l'importance pour eux. Cette démarche semble pertinente dans la mesure où parler d'impact n'a de consistance qu'au travers de ce que les gens peuvent en dire¹⁰ : plus que les

⁹ La recherche aurait pu gagner à être *complétée* par un processus systématique de récolte de données au travers d'un questionnaire standardisé et administré par téléphone auprès de l'ensemble des habitants du quartier - le temps court de la recherche ne le permettait pas. Cette méthode à elle seule n'aurait pas permis une compréhension fine des enjeux de l'implantation du Centre pour les différents acteurs telle que nous essayons de la présenter ici – l'étude des interactions n'aurait alors pas été possible, alors qu'elle était centrale dans l'analyse.

¹⁰ Il n'y a d'ailleurs pas d'autres moyens fiables permettant de mesurer l'impact d'un Centre sur un quartier. L'analyse des plaintes ne serait par exemple que celle des enregistrements des plaintes exprimées par la police ou de la cellule du plan d'urgence de la commune. L'analyse des faits judiciaires serait également vaine : les faits judiciaires mesurent les plaintes énoncées et l'activité de la police. Quand bien même une augmentation de ces derniers aurait été observée (ce qui n'est pas le cas), aucun lien de causalité avec la présence du Centre ne pourrait être élaborée. Ces chiffres, comparés non seulement avec ceux des années précédentes pour le même quartier, mais également avec ceux des autres quartiers de la Région Bruxelloise, ne permettraient pas non plus

choses telles qu'elles se passent, ce sont les choses telles qu'elles sont racontées et exprimées qui ont une incidence sur les prises de décisions. 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-Leruste 2009 : 23). L'objectif ne consiste pas seulement à répertorier les faits, sur lesquels nous n'avons ici pas de contrôle, mais bien les différents types de discours sur ces faits.

Concrètement, plusieurs méthodes ont été utilisées pour réaliser la recherche. Celle-ci repose principalement sur trois mois et demi de travail ethnographique de terrain, de la mi-décembre à la mi-mars 2011. Elle a commencé par une phase exploratoire qui s'est petit à petit formalisée à travers des entretiens, individuels et collectifs. Ceux-ci ont donc été réalisés avec une grande partie des acteurs concernés par le Centre : usagers et travailleurs du Samu, habitants et commerçants du quartier, acteurs du secteur sans-abri, acteurs communaux (du plan d'urgence, du CPAS, du contrat de prévention et de sécurité, de la police, du tissu associatif local). Au total, plus de trente-quatre entretiens individuels et douze entretiens collectifs, sous des formes différentes, ont été organisés, sans compter les nombreuses rencontres plus informelles. L'analyse se base sur les données issues de l'observation, des entretiens formels ou informels et semi-directifs, sur des documents : lettres, coupures de presse, PV de comité de concertation, documents administratifs, scientifiques, et des données chiffrées déjà existantes.

Plusieurs limites, obstacles, problèmes se sont posés au long du travail. D'une certaine manière, ils ont contribué à construire, à modeler les orientations de la recherche. C'est pour cette raison qu'il nous semble important de les présenter. Ils sont un éclairage qui révèle déjà, en filigrane, plusieurs des éléments qui seront traités dans le texte. Afin de ne pas alourdir celui-ci, ils sont ici exposés brièvement. Nous conseillons cependant au lecteur d'aller les retrouver plus en détail en annexe du texte.

Ces difficultés concernent principalement : les tensions existantes entre le Samu social et les autres institutions (secteur et comune) d'une part ; de l'autre, l'inscription de la recherche dans un projet plus général incluant du travail de rue avec les personnes sans-abri. Ces deux éléments ont instaurés dans un premier temps une certaine incompréhension, voire une certaine méfiance à l'égard de nos missions, non sans conséquence sur le travail réalisé. L'accès au Centre d'hébergement a ainsi dû être négocié, et ce n'est qu'après plusieurs réunions que nous avons pu y accéder, à partir de la mi-février. Il semblait pourtant indispensable de pouvoir y être présents : réaliser un travail sur l'impact d'une structure sans même connaître le fonctionnement de celle-ci semblait difficile, analyser les enjeux de l'ouverture d'un centre pour l'ensemble des acteurs signifiait aussi s'intéresser aux usagers et aux travailleurs de celui-ci. Or, il était difficile de les rencontrer ailleurs que dans le Centre. La présence sur le terrain et l'informalité des discussions a permis l'instauration d'une certaine confiance, que la parole a besoin pour se libérer.

Les conditions de possibilités d'élaboration de la recherche font en réalité déjà partie de celle-ci. Mais, avant tout, que faut-il entendre par « recherche-action » ?

de certifier une causalité. L'analyse des incivilités, dégradation du territoire etc. ne peut non plus être réalisée puisqu'il s'agirait d'effectuer une comparaison longitudinale alors que notre présence dans le quartier s'effectue pendant les mois de l'installation du Centre.

Si les lectures et interprétations de cette expression, scientifiques ou non, divergent, certains éléments semblent néanmoins faire consensus. Nous retiendrons plusieurs de ceux-ci: la recherche-action est à la fois un retour critique sur la production de la connaissance scientifique, une méthode de recherche prenant davantage en compte le point de vue des acteurs, et une stratégie de changement social. C'est dans ces optiques que s'ancre cette recherche¹¹. La recherche-action part ainsi d'un parti pris méthodologique : prendre au sérieux les discours des acteurs, qui ne sont pas des « idiots culturels » (Garfinkel) mais possèdent une réelle expertise (professionnelle ou autre)¹². Plutôt que de considérer le chercheur en surplomb, il s'agit de rendre aux acteurs une voix, considérant que ceux-ci sont spontanément capables de produire un savoir réflexif sur leurs pratiques, leur expérience vécue, et ne défendent pas uniquement leurs intérêts. Prendre en considération ces discours disqualifie ainsi l'idée d'une coupure radicale, d'une rupture étanche entre sociologie savante et sociologie spontanée¹³. Tous les savoirs sont partiels, partiels, situés. Car en effet, comment prétendre expliquer mieux que ne pouvaient le faire les acteurs, les enjeux de leurs pratiques, de leur vécu – quel acteur mieux placé que lui-même pour connaître, comprendre et parler de ses activités ? Le chercheur est alors celui qui, seul, « a le temps, les moyens et la disponibilité mentale pour restituer tour à tour l'ensemble des points de vue sur un événement, pour faire le tour d'une situation » (Beaud, 2008 :301). Il est aussi celui qui peut tenter d'analyser ceux-ci, en restant au plus proche de ce que peuvent ressentir les acteurs et en objectivant à son tour sa propre implication. L'analyse est interactive, la compréhension du social, « par le bas », se construit dans les interactions.

La démarche propose ainsi d'offrir un espace permettant de confronter, dans la mesure du possible *in situ* (au travers de tables rondes, d'entretiens collectifs par exemple), dans le texte sinon, les discours des acteurs. Cette confrontation permet d'obtenir une vision de la réalité qui soit plurielle, sans pour autant prétendre à l'exhaustivité, permettant alors, dans un deuxième temps, de dégager des bonnes pratiques. Construire le savoir de cette manière permet ainsi d'approcher une certaine forme d'objectivité. Le travail sur les bonnes pratiques, de la sociologie au politique, est du coup, presque collégial, sorte de relais de ce que les personnes souhaiteraient voir pris en considération. C'est réaliser que les acteurs ont, à leur échelle, des réponses, des tentatives de réponses, des réponses anticipées.

Aussi, la destination de la recherche est centrale dans sa construction. Rendre aux acteurs le produit du travail est une épreuve de validité, qui soulève de nombreuses questions méthodologiques et épistémologiques. Il empêche le chercheur de se laisser aller à des interprétations rapides et paresseuses, à des généralisations hâtives, réductrices. Les observations ont donc été soumises à un travail délicat de remise en question et d'exemplification, de recherche et d'ouverture à des cas contraires, de situations rencontrées

¹¹ Elle tente ainsi de recouvrir plusieurs fonctions : de construction de la connaissance (une manière de faire, de procéder), un rôle critique face à la science traditionnelle (reconsidération du savoir des acteurs), et de changement social (vers la définition de bonnes pratiques) Voir Pierre G., Chapitre 2 : « Finalité et fonctions de la recherche action ».

¹² On notera que cette démarche était également celle qui animait le rapport de 2001 sur le secteur sous la coordination de A. Rea.

¹³ Il y a donc continuité épistémologique entre les deux.

qui mettraient en doute ce qui semblait aller de soi¹⁴. Si la critique est présente dans le rapport, c'est dans le travail de la nuance que se révèle la complexité de la réalité. Ce travail de mise en forme de la réalité permet de mettre en évidence les points sensibles qui font écho aux situations rencontrées par les acteurs et peut dès lors devenir un outil de compréhension et d'actions futures. L'importance centrale accordée au débat tente alors d'être le fondement de la qualité du savoir produit.

Ces explications constituent la trame de fond de la recherche produite. Si la recherche action nécessite de « régler les conflits entre les impératifs de l'action et ceux de la recherche » (Liu M.), la particularité de celle-ci permet d'anticiper certaines critiques, des praticiens comme des académiciens : ni suffisamment orientée vers l'action - il s'agit pourtant avant tout d'une recherche, ni suffisamment théorique – puisque la recherche est orientée vers l'action. Pour notre défense, nous répondrons simplement à la première que l'action nécessite d'abord un tableau précis, clair, bien défini. A la seconde, que le temps court de la recherche et ses ambitions n'étaient simplement pas celles-là.

La recherche présente ne prétend pas à l'exhaustivité. Elle est le fruit d'un travail de terrain de trois mois et d'un travail d'écriture d'un mois et demi. Le temps court de réalisation porte en lui les limites du travail, et nous espérons qu'il excusera nos imprécisions. Les observations sur lesquelles la recherche base son analyse sont situées, sélectionnées, partielles, mais dans la mesure du possible, elles ont fait l'objet d'un travail de contextualisation¹⁵. Les critiques ne se veulent ni consensuelles, ni iatrogènes, elles sont issues des paroles des personnes interrogées. Nous espérons alors que ce rapport puisse être un support à la réflexion, un outil de travail, un prétexte de rencontre.

2. Plan du rapport

L'installation du Centre rue des Champs a provoqué chez les acteurs du quartier différentes réactions. Le travail de recherche a permis de dégager quatre éléments principaux dans la compréhension des enjeux de l'implantation du Centre pour le quartier. Ces éléments forment un tout organique dont les déclinaisons et subtilités s'entrecoupent et découlent les unes des autres.

« Tout se produit nécessairement en un lieu donné, (...) en un temps donné » (Becker 2002 : 95) - A force d'être présents sur le terrain, *les caractéristiques du quartier de la Chasse et de ses habitants* se sont montrées centrales dans la manière dont le Centre avait pu être reçu et perçu dans le quartier. Il semblait alors nécessaire, pour déchiffrer les attitudes des habitants à l'égard du Centre dans le quartier, de s'intéresser à ses caractéristiques physiques et sociales, de comprendre comment les gens y vivent, y travaillent, y habitent...

Un deuxième élément important concerne les *caractéristiques du Centre, de son mode de fonctionnement et de ses destinataires*. Ce n'est pas n'importe quel public que le quartier accueille en son sein.

¹⁴ Ce critère de validation qui pèse sur le contenu a également une influence sur la forme, sur les termes utilisés. Il était question de ne pas s'enfermer dans un jargon théorique incompréhensible.

¹⁵ Le lecteur averti pourra questionner l'indépendance du contenu de la recherche vis à vis de ses commanditaires. Cette relation a été remise plusieurs fois en question et nous pensons, en toute honnêteté, que le contenu du présent est le fruit d'un travail indépendant.

Si le Centre ne s'est pas implanté sur un terrain vierge, neutre, -la problématique des personnes sans-abri y était par exemple déjà existante-, l'installation ne s'est pas réalisée de n'importe quelle façon. Le *contexte particulier de l'implantation du Centre* s'est révélé être un autre élément central dans la manière dont le Centre a pu être reçu sur la commune. Cet élément découle, entre autres, de la façon dont l'accueil d'urgence est pensé en Région Bruxelloise, des obstacles et limites auxquels les institutions sont confrontées et à la position particulière du Samu social dans le secteur de l'aide aux sans-abri à Bruxelles¹⁶.

Enfin, le dernier élément retenu concerne *les représentations et images que les acteurs se font du public sans-abri*. Les représentations qu'ont les habitants et commerçants de la problématique du sans-abrisme et des sans-abri eux-mêmes ne sont pas sans incidences sur les attitudes et réactions qu'ils pouvaient manifester à l'égard de ceux-ci dans le quartier. Les attitudes doivent donc être comprises en intime relation avec les représentations que se font les acteurs les uns des autres et les interactions dans lesquelles ils sont plongés. Cette injonction fait suite au terrain réalisé mais peut également servir de postulat de départ : « pour comprendre comment sont perçues les personnes sans domicile et quel type d'attitude est adopté à leur égard, il convient de s'intéresser aux représentations sociales produites et véhiculées par l'ensemble de la société et au sens que les individus leur donnent en fonction de leurs expériences vécues, de leurs échanges et de leurs interactions » (Loison-Leruste 2009 :23)¹⁷.

Ces différents éléments permettent de comprendre les enjeux de l'installation du Centre pour le quartier. Certains de ceux-ci, plus que d'autres, permettent aussi de comprendre les enjeux de l'existence du Centre pour les usagers et les travailleurs, dont nous rendrons également compte.

Les différents éléments évoqués seront traités suivant une structure en deux parties. Dans une première, nous présenterons les prémisses nécessaires à l'analyse des réactions et attitudes à l'installation du Centre. Nous nous attacherons à présenter d'abord, d'un point de vue plus théorique, les concepts d'attitudes, de représentations et d'interactions. Nous y décrirons ensuite les deux premiers éléments évoqués, les caractéristiques du quartier de La Chasse et de ses habitants, puis le fonctionnement du dispositif hivernal géré par le Samu social et le fonctionnement particulier du Centre et le public de ses usagers. Ces descriptions et explications sont nécessaires au développement de la deuxième partie.

Dans celle-ci, nous nous attacherons à comprendre les enjeux de l'ouverture de ce Centre à grande capacité d'accueil sur les différents acteurs concernés de près ou de loin par celle-ci. Dans un premier temps, nous traiterons des enjeux de la présence du Centre pour le quartier. Nous commencerons par présenter les réactions des habitants, commerçants et riverains à l'installation du Centre, puis les différents facteurs qui peuvent les expliquer. Outre les caractéristiques du Centre et de ses pensionnaires, du quartier et de ses habitants (puisque déjà

¹⁶ Le lecteur ne retrouvera pas ici une histoire du secteur sans-abri à Bruxelles, ou de l'accueil hivernal dans une perspective générale. Le contexte global, le poids de l'histoire et les relations institutionnelles ont une place importante qu'il ne faut pas oublier dans l'histoire qui suit, celles-ci n'étaient cependant pas l'objet de cette recherche. Loin de vouloir les passer sous-silence, nous ne nous y pencherons pas de manière conséquente dans ce rapport.

¹⁷ C'est la thèse centrale de M. Loison-Leruste dans sa thèse intitulée « Habiter à côté des sdf. Représentation sociale et attitudes à l'égard des personnes sans domicile », 2009.

présentés en première partie), nous traiterons du climat particulier de l'installation ainsi que des représentations qu'ont, des personnes sans-abri, les différents acteurs du quartier. Nous y aborderons également la question de l'appropriation du territoire et de la mobilité des hébergés du Centre sur le territoire de La Chasse. Dans un deuxième temps, nous présenterons les enjeux de l'existence de ce type de Centre pour les usagers et dans un troisième, ceux auxquels les travailleurs sont confrontés.

Enfin, nous concluons la recherche par une série de bonnes pratiques que les analyses et des discours des différents acteurs ont pu mettre en évidence.

Première partie :
Les prémisses – Concepts et descriptions Générales

1. Concepts

Attitudes, représentations sociales, interactions

« Pour comprendre comment sont perçues les personnes sans domicile et quel type d'attitude est adopté à leur égard, il convient de s'intéresser aux représentations sociales produites et véhiculées par l'ensemble de la société et au sens que les individus leur donnent en fonction de leurs expériences vécues, de leurs échanges et de leurs interactions » (Loison-Leruste, 2009 :23).

Cette phrase regroupe les trois concepts que nous pensons centraux dans le cadre de cette recherche. En effet, dans la mesure où l'objectif de celle-ci est de comprendre les enjeux de l'implantation du Centre sur les attitudes des différents acteurs, sur les représentations qu'ils se forgent les uns des autres et sur les relations qu'ils nouent entre eux, il semble indispensable de les présenter.

Les attitudes à l'égard des personnes sans-abri sont fortement liées aux représentations sociales que les personnes ont de ces derniers. Les attitudes sont en lien avec les perceptions, non de ce que les gens sont, mais de ce que l'on croit qu'ils sont. Les réactions se jouent en fonction des représentations que l'on se fait de l'autre, basée sur une lecture des signes et faisant appel à certains principes moraux et éthiques. Mais les attitudes se construisent aussi aux travers des interactions. Nous élargissons ici le concept d'interaction, (souvent compris dans le sens « interindividuelle ») à un niveau supérieur : il s'agira aussi d'analyser les interactions institutionnelles et structurelles, et de replacer les choses dans leur contexte.

Les attitudes

Le concept d'attitude appartient au domaine de la psychologie sociale¹⁸. Les attitudes sont « une disposition, - relativement stable - à réagir de telle ou telle façon face à une situation déterminée, (...) Elles traduisent, sur le plan individuel les valeurs et normes du groupe et de la société, elles sont aussi des interprétations personnelles héritées des expériences individuelles et le résultat de processus de socialisation » (Desmarez 2005 : 137). En outre,

¹⁸ La présentation du concept d'attitude se base principalement sur celle de P. Desmarez dans le cours de *Sociologie Générale*, Université Libre de Bruxelles, PUB, 2005.

les attitudes sont orientées vers l'action. Elles permettent de cadrer l'expérience dans de multiples situations et assurent ainsi une certaine fonction de régulation des comportements.

Elles assurent, sur le *plan des personnalités individuelles*, plusieurs fonctions : d'ajustement, d'intégration au groupe d'appartenance ou de référence, d'expression de soi, de défense contre les menaces extérieures, de cognition -dans la mesure où elles offrent des cadres de référence pour comprendre des situations nouvelles.

Sur le *plan collectif*, les attitudes expriment des appartenances à des groupes, et l'on verra de quelle manière cet aspect fait sens par rapport à la configuration des relations entre le Centre et le quartier.

Si les attitudes ont une certaine stabilité, qui dépend de leur degré de consistance, de cohérence et d'intensité, elles peuvent évoluer en fonction de plusieurs choses, comme l'expérience et la réflexion.

Un certain nombre de mécanismes permettent de rendre compte des caractéristiques des attitudes, et entretiennent avec elles des rapports complexes. Ce sont les phénomènes de perception, les supports au plan du langage et les phénomènes de rumeurs (Desmarez 2005 : 139-43).

La *perception* (ou cognition), correspond à l'ensemble des processus par lesquels un individu acquiert une image de son environnement, des informations et une connaissance. Ces processus ne sont jamais neutres, ils sont sélectifs et filtrent les informations pour n'en retenir que certaines, c'est à dire celles à propos desquelles des attitudes préexistent. « Les attitudes permettent donc de faire un choix parmi les informations: la réalité perçue est celle qui correspond aux attentes, aux désirs, aux craintes exprimées par les attitudes » (Desmarez, 2005 : 139). Par le biais de la perception sélective, mécanisme de leur stabilité, les attitudes se renforcent elles-mêmes.

Le *langage* entretient également un lien étroit, non seulement avec les perceptions mais avec les attitudes. C'est à travers le langage que les attitudes sont apprises, véhiculées, puisque le langage cristallise les perceptions en les organisant sous certaines appellations et concepts. Certains processus particuliers, que nous retrouverons d'ailleurs intensément dans les discours que nous analyserons ici, en constituent les supports privilégiés : ce sont « les stéréotypes, (c'est à dire) les jugements de valeurs associés à une image, une représentation et un objet d'une catégorie et exprimés par un mot, les systèmes de signification : des mots charriant certains sens pouvant différer selon les groupes sociaux (...), les clichés affectifs : des mots étant associés à certains sentiments, des moules préétablis: des raisonnements clichés sur des objets, des situations, des catégories, des préliations: des associations automatiques entre certains concepts » (Desmarez, 2005: 139-140)

Enfin, dans la formation et la reproduction des attitudes se trouvent également les *phénomènes de rumeurs*, « ces phénomènes complexes – ces convictions qui ne viennent de nulle part, qui ne reposent sur rien, qui se colportent de façon incontrôlable, mais qui peuvent avoir des répercussions très importantes sur les comportements et la vie sociale (...) » (Desmarez 2005 : 140).

Les différents phénomènes, processus entretiennent donc des liens étroits avec les attitudes. Deux autres concepts sont également centraux pour comprendre ces dernières : ce sont ceux de représentations sociales et d'interactions.

D. Jodelet, définit les représentations sociales comme suit :

« (...) une forme de connaissance, socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social. Egalement désignée comme « savoir de sens commun » ou encore « savoir naïf », « naturel », cette forme de connaissance est distinguée, entre autres, de la connaissance scientifique. Mais elle est tenue pour un objet d'étude aussi légitime que cette dernière en raison de son importance dans la vie sociale, de l'éclairage qu'elle apporte sur les processus cognitifs et les interactions sociales. On reconnaît généralement que les représentations sociales, en tant que systèmes d'interprétation, régissant notre relation au monde et aux autres, orientent et organisent les conduites et les communications sociales. En tant que phénomènes cognitifs, ils engagent l'appartenance sociale des individus avec les implications affectives et normatives, avec les intériorisations d'expériences, de pratiques, de modèles de conduites et de pensées, socialement inculqués ou transmis par la communication sociale, qui y sont liées. De ce fait, leur étude constitue une contribution décisive à l'approche de la vie mentale individuelle et collective » (Jodelet D. 2003 : 53, in Leruste 2009 : 25)

Les représentations sociales sont ainsi « 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 sont incorporées par les individus au cours de la socialisation et orientent leurs pratiques : elles sont un référentiel pour l'action. Les comportements des individus ne sont ainsi pas seulement déterminés par des caractéristiques objectives de la situation mais par la représentation qu'ils s'en font. Les représentations sociales dépassent l'individu mais régissent les comportements individuels et collectifs, elles légitiment les pratiques. Parce qu'elles sont transmises dans le temps, elles sont relativement stables. Les représentations sociales sont ainsi, à la fois des perceptions et des mises en forme de la réalité mais aussi des dispositions à agir qui se réfèrent aux normes en vigueur dans la société (Loison-Leruste, 2009 :25). Elles sont « une interface symbolique entre l'individu et son environnement perçu » (Ibidem).

Parce qu'elles sont partagées collectivement par des groupes, elles en marquent leur spécificité. Elles rendent donc compte de la structuration du champ social, en plusieurs groupes qui se différencient les uns des autres (Ibidem). Elles constituent dès lors également des marqueurs identitaires.

Les représentations sont aussi construites sur des systèmes d'oppositions « qui se présentent comme des alternatives entre des options différentes ». Ces systèmes d'oppositions 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-Leruste 2009 : 27).

Les représentations sociales peuvent donc présenter des caractéristiques contradictoires : elles peuvent à la fois être stables, rigides, consensuelles et mouvante, flexibles, sensibles aux conjonctures, différentes selon les individus. 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 reposent sur le processus de catégorisation sociale, dont la

fonction essentielle est d'être « un guide pour l'action qui systématise l'environnement en le simplifiant » (*Ibidem*). Au travers de ce processus, les individus simplifient la complexité du réel pour pouvoir se l'approprier. Le processus permet ainsi de « classer » selon des critères qui simplifient la réalité.

Les représentations sociales constituent ainsi une sorte de référentiel social commun où chaque acteur peut donc, 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, qui sont relativement stables. Les individus ont incorporé un certain nombre d'informations sociales qui leur permettent de se faire une idée de ce qu'est la pauvreté aujourd'hui : « les représentations sociales de la pauvreté et plus particulièrement celles des personnes sans domicile, 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-Leruste 2009 :27). Le processus de catégorisation sociale permet donc « aux individus confrontés aux SDF d'opérer une sélection et une simplification du réel » : ils sélectionnent et transforment les informations complexes et ambiguës qu'ils reçoivent par des processus d'inférence pour « classer » comme sans-abri, une personne ayant certaines caractéristiques (*Ibid.*, 29).

Cependant, le *contexte* dans lequel se trouvent les individus oriente la façon dont ceux-ci véhiculent et incorporent les représentations des personnes sans-abri (*Ibid.* : 24). Dans la mesure où les représentations sociales guident les interactions et que les interactions contribuent à la reproduction et à la redéfinition des représentations, il semble important de présenter ce troisième concept.

Les interactions

Les attitudes à l'égard des personnes sans-abri prennent donc place dans des interactions. Le concept est primordial parce qu'il rend compte de la perspective relationnelle des réactions, de la dimension contextuelle des attitudes. Une perspective interactionniste, « qui ne laisse aucun doute sur l'approche ethnographique retenue » (Rea & al., 2004 : 8), est centrale dans cette recherche. Elle accorde à l'interaction une primauté sur les comportements humains, qui ne peuvent être expliqués uniquement par les caractéristiques psychologiques des acteurs¹⁹. Afin d'étudier les relations entre habitants et hébergés et les enjeux de l'implantation du Centre sur les représentations mutuelles des acteurs, il semblait donc essentiel de considérer l'importance des interactions, ainsi que les registres particuliers de celles-ci. Les personnes sans-abri ne sont pas considérées de la même façon que les autres citoyens : les interactions avec ces derniers sont marquées sous le sceau de l'altérité.

Becker montre alors comment l'identité se construit dans les interactions, entre le regard de soi et celui des autres, elle est aussi prescrite de l'extérieur. Une lecture interactionniste de

¹⁹ Goffman, à qui l'on doit cette approche, prétend étudier la trame de l'ordre social au travers des interactions. Dans les interactions les plus banales, celles de la vie quotidienne, se livrent, sans pour autant que les individus en aient conscience, des enjeux sociaux (Rea & al., 2004 : 8).

l'implantation du Centre dans le quartier permet alors de comprendre toute la complexité de la question identitaire, autant pour les hébergés que pour le quartier.

Les attitudes à l'égard des usagers du Centre pourront donc être comprises comme le fruit des représentations que l'on peut s'en faire et des interactions particulières dans lesquelles les acteurs se retrouvent impliqués.

2. Descriptions générales

Commune, Quartier, Hivers, Centres hivernaux, public.

A. La commune d'Etterbeek et le quartier de la Chasse – Description statistique et monographique

1. Commune et quartier - Situation géographique, profil démographique, sociologique et politique²⁰

La commune d'Etterbeek fait partie des 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale. Elle est située entre les communes de Schaerbeek à l'est, de Woluwé-St-Lambert et Woluwé-St-Pierre au sud-est, d'Auderghem au sud, d'Ixelles à l'ouest et de Bruxelles ville au nord-ouest. Son territoire s'étend sur une superficie de 3,15 km carré sur lesquels on retrouvait, en date du 1^{er} janvier 2008, une population de 42 902 habitants. Etterbeek est donc une commune dense, comptabilisant 4,1 % de la population régionale. Sur le territoire communal entièrement urbanisé, la population se répartit de manière uniforme, à l'exception des quartiers peu densément peuplés du site des casernes de la police fédérale et d'une partie du cours Saint-Michel.

La commune compte sur son territoire de nombreuses infrastructures : quatre stations de métro, trois cliniques, une trentaine d'établissements scolaires, une dizaine de noyaux commerciaux. Le Quartier de la Chasse où se croisent une série des grands axes de la commune (la chaussée de Wavre, l'avenue de la Chasse, l'avenue d'Auderghem), en est le cœur. Parmi les points centraux sur la commune, on retrouve le site de l'Arsenal, la place Jourdan, le quartier de la rue des Tongres, la Place St Pierre, le site des Casernes de la Police, le Cinquantenaire, Gerموir, la place St Antoine, le quartier de la Chasse déjà nommé... Ces différents points constituent des sphères de référence pour les habitants et ont chacun une identité plus ou moins forte. Ainsi, la commune, dont beaucoup souligne avec fierté la

²⁰ L'essentiel des données présentées et des informations de type sociodémographiques proviennent des fiches communales de l'Observatoire de la santé et du social et du Rapport de la Coordination locale du contrat de cohésion sociale 2010 de la commune.

convivialité de son ambiance de village, se décompose en une série de quartiers dans lesquels les habitants et commerçants de longue date se connaissent et se saluent, notamment et particulièrement dans le quartier commerçant qui nous préoccupe ici, celui de La Chasse.

La *vie politique* de la commune est stable depuis de nombreuses années. En effet, le Bourgmestre en fonction, du Mouvement Réformateur, y siège depuis 1992. La couleur politique de la commune n'a donc pas changé depuis une vingtaine d'années, et six sur huit des échevins du collège des Bourgmestre et Echevins appartiennent à la liste du Bourgmestre. La majorité politique semblent relativement appréciée des commerçants que nous avons rencontrés. Certains d'ailleurs, se sentent réellement investis dans la revalidation de la dynamique commerçante du quartier et ont un pied dans la commune, en tant que conseillers communaux.

La tranquillité et la propreté sont des valeurs importantes pour les habitants, des valeurs que la commune met un point d'honneur à faire respecter. Par contre, malgré le parc du Cinquantenaire et quelques jardins publics, les habitants semblent penser que la commune manque « d'espaces verts, de lieux de détente et de rencontre (...) Les habitats, les uns contre les autres, ont rarement beaucoup d'espaces extérieurs ; ainsi, que ce soit par manque de place ou par mode de vie, ceux-ci se prolongent bien souvent dans la rue, la place d'à côté ou le parc de pas trop loin, *confondant parfois espace privé et espace public* » (Rapport Coordination locale 2010 :5).

Des profils socioéconomiques et culturels variés

Le caractère villageois de la commune est néanmoins traversé par une série de navetteurs qui se rendent, par les axes principaux, sur leur lieu de travail. Aussi, la proximité des institutions européennes qui ne se retrouvent pourtant pas directement sur la commune, exerce sur celle-ci des influences. En effet, la présence proche de ces institutions a modifié quelque peu la composition de la population habitant la commune et les caractéristiques moyennes de ses habitants. Ainsi, dans la fiche régionale de la commune, les *indices socioéconomiques* sont moyennement plus favorables à Etterbeek que dans le reste de la région. Cette réalité couvre des réalités diverses : les profils socioéconomiques des ménages de la commune sont mixtes, se répartissant sur des espaces différenciés allant d'ouest en est, des milieux populaires à aisés, et très aisés.

Sur la commune, la proportion des 24-64 ans est plus importante que dans la région, la proportion de la population active étant en augmentation alors que les tranches des moins de 24 et des plus de 65 ans sont en diminution, ce qui implique notamment un taux de dépendance plus faible pour la commune. Mais si le taux de chômage et le taux de dépendance sont plus faibles qu'en Région Bruxelloise, la répartition spatiale de ces chiffres n'est pas homogène sur le territoire. Il concerne d'avantage les jeunes hommes dans l'ouest de la commune et les femmes âgées à l'est (profil typique des quartiers aisés). Le taux d'activité est cependant légèrement plus faible sur la commune que la moyenne bruxelloise, et ce à tous les âges. Les ménages isolés sont par contre surreprésentés, la proportion de famille monoparentale est faible et les familles avec plus d'un enfant se situent davantage à l'ouest de la commune ou dans les logements sociaux des casernes.

Les indices socioéconomiques plus favorables au niveau communal que la moyenne de la région tendent ainsi à masquer la présence de populations en situation plus précaire. Le centre

et l'ouest sont davantage habités par des classes moyennes ou populaires, dont « la position sur le marché de l'emploi tend à se fragiliser, notamment du fait de niveaux de formation intermédiaires plutôt que supérieurs » (Fiche Etterbeek 2010).

Densité du territoire et commune en transition – rencontres et tensions sur l'espace public

La présence proche des institutions européennes a aussi une influence sur le nombre de personnes de *nationalité étrangère* sur le territoire communal. En 2008, 37,8% de la population etterbeekoise n'est pas de nationalité belge alors qu'en Région Bruxelloise elle est de 28,1%. Si la majeure partie de ces « étrangers » visibles dans les chiffres sont de nationalité européenne et issus d'une immigration récente, on retrouve aussi sur le territoire de la commune une population issue d'une immigration plus ancienne et invisible statistiquement puisque naturalisée belge²¹. La réalité de cette diversité culturelle a, pour la commune, un impact clair en termes de cohésion sociale (Rapport cohésion sociale).

En ce qui concerne les logements, l'arrivée sur la commune des cadres européens dont le niveau de vie est élevé a fait monter les prix des habitations, et certains habitants se voient alors obligé de déménager, vers des zones où les prix sont plus abordables. Etterbeek apparaît donc comme une commune en transition le Monitoring des quartiers mettant aussi en avant le taux de mobilité important dans la commune (R. C. 2010 : 28).

Des populations variées, aux profils socioéconomiques et culturels différents, habitent donc le territoire communal. L'ancrage des nouveaux arrivants dans l'ancien tissu social des quartiers urbanisés très denses se révèle parfois difficile, posant des problèmes sur le plan de la cohabitation. Ainsi, comme le dit la coordination locale du contrat de cohésion sociale, « dans un environnement où l'habitat est dense, exigü pour certains, les problématiques liées à la différence culturelle au sens large sont sans doute amplifiées » (R. C. 2010 : 28). Pour la coordination du contrat de cohésion sociale, un travail sur le lien social et l'interconnaissance dans certains quartiers est essentiel : travail qui doit se faire sur l'espace public, « en tant que lieu clé où se croisent ces différences, parfois en toute harmonie, mais parfois aussi avec plus de frictions et de tensions » (R. C. 2010 : 29)²².

Le centre d'hébergement d'urgence n'a pas été implanté n'importe où sur la commune d'Etterbeek, il se situe dans le quartier de la Chasse. Celui-ci réunit plusieurs des problématiques évoquées plus haut. Afin de comprendre l'accueil qu'y a reçu le Centre, nous avons cherché à en comprendre ses spécificités. C'est en flânant dans les rues qui le compose, à la découverte de ses ambiances, de ses habitants et de ses commerçants, et avant tout, de ce qui, dans le quartier, faisait sens pour eux, qu'il a été possible de comprendre les réactions des acteurs face à l'implantation du Centre.

²¹ Dans les chiffres, les européens sont surreprésentés, les populations du Maghreb sont sous-représentées.

²² La Coordination locale du contrat de cohésion sociale pense nécessaire de développer « des actions favorisant la « Rencontre », entre les différentes composantes des quartiers, (...), de travailler « au dépassement des préjugés, des intolérances », et s'attache à soutenir les associations travaillant à la cohésion sociale dans les espaces publics (R.C. 2010 : 29). Or l'espace public est aussi celui où se retrouvent les sans-abri.

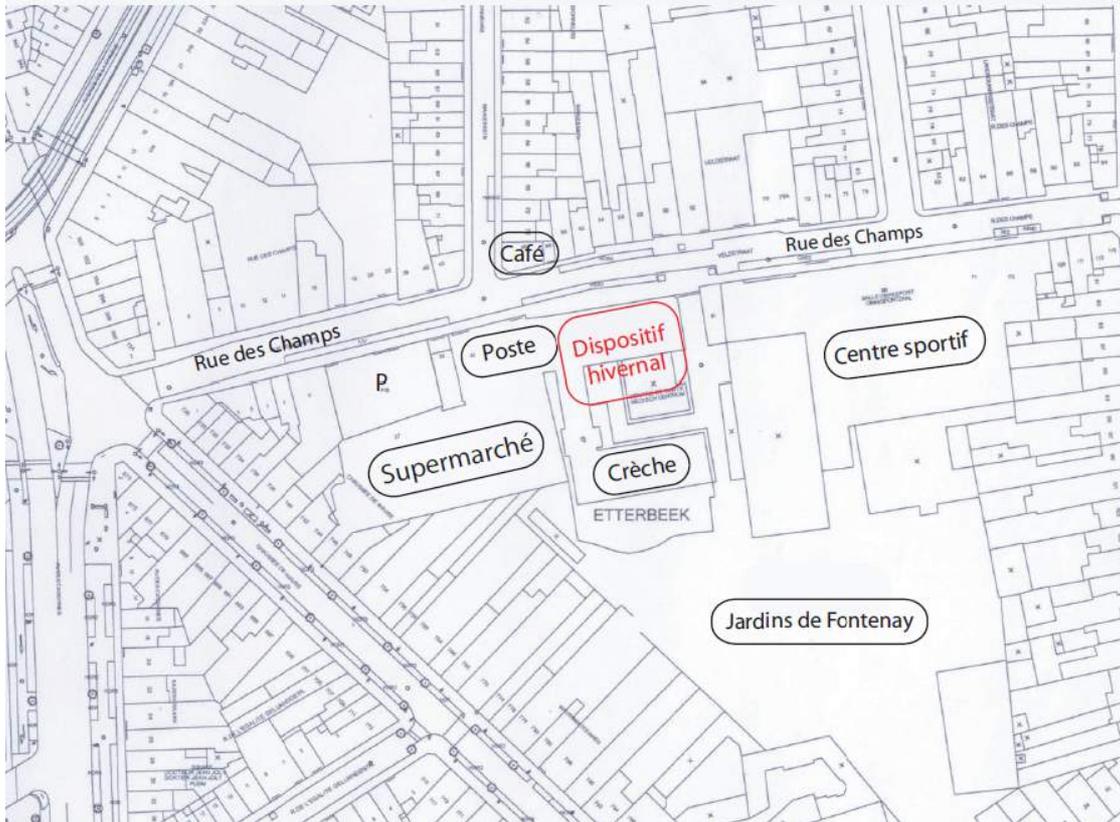
2. La Chasse – monographie d'un quartier

Le quartier de La Chasse se dessine et s'étend autour d'une série de plus ou moins grands axes qui se croisent au carrefour de La Chasse : la chaussée de Wavre, l'avenue d'Auderghem, l'avenue des Casernes, la rue Eudore Pirmez, la rue de Champs, et la rue Nothomb. Le quartier, dans l'ensemble très commerçant, est aussi résidentiel, il est, tout comme la commune, relativement dense. L'offre de commerces y est mixte et diversifiée. Les magasins sont de tout type et les opérateurs divers – franchisé, chaînes, marques nationales, boutiques indépendantes, groupes internationaux (Atrium, 2010). On trouve des magasins de vêtements et d'équipement de maison ou de bricolage mais aussi de téléphonie, ou de photographie. Coiffeurs, bijoutiers et magasins de chaussures sont en nombre, tout comme les magasins d'accessoires et de bricoles ou les Cafés et snacks. Plusieurs infrastructures publiques s'y retrouvent également ; elles participent à la vie quotidienne de quartier : un bureau de poste, un centre sportif, plusieurs lignes de transport, une école et une crèche, le CPAS de la commune. L'activité du quartier est donc importante et le carrefour comptabilise un flux de 8900 piétons par jour.

Rue des Champs

Dans le quartier de la Chasse, le centre d'hébergement se situe rue des Champs, dans l'ancien bâtiment du Ministère des Finances. Le bâtiment est adjacent à celui de la poste et au centre sportif. A côté de l'entrée, un passage mène au parc public des Jardins de Fontenay. A l'entrée du passage, on trouve à droite un centre médical, puis un chauffoir, fermé cet hiver de peur de débordements, une crèche, l'appartement du concierge. Plus loin, l'allée continue vers le parc, avec un terrain de football, une pleine de jeux, des bancs, et le bureau des gardiens de parc. Plus loin encore, un passage permet de sortir des jardins par la rue Général Fivé. En face du Centre, des maisons unifamiliales, des appartements, une librairie, un peu plus à gauche, sur le coin, un bar. Sur le même trottoir, juste avant le Centre en venant du carrefour, le supermarché derrière son parking, puis l'entrée de son garage avant celui de l'abri de nuit. La rue des Champs concentre donc une série d'institutions et de destinations publiques importantes pour la vie quotidienne du quartier. Le passage y est important et l'on comptabilise plus de 5 600 flux piétons dans la rue (Atrium, 2010). Les perpendiculaires, la rue des Moissonneurs et la rue des Cultivateurs sont uniquement résidentielles. Après le centre sportif, on trouve quelques commerces de bricolage, un petit bar, un magasin d'alimentation générale... L'avenue des Champs, prolongement de la rue des Champs, est presque entièrement résidentielle.

Localisation du dispositif hivernal dans la rue des Champs



Logique villageoise

Parmi les personnes rencontrées, beaucoup sont d'accord pour dire que La Chasse ressemble à un village. Le quartier où, semble-t-il, beaucoup de gens se connaissent, est décrit comme convivial. Dans celui-ci, la rue, lieu de croisement et de rencontre pour les habitants et commerçants, revêt toute son importance. L'espace public, les commerces de proximité, et les bistrot, points centraux de socialisation des riverains, sont des hauts lieux d'échange d'informations et de circulation de « rumeurs » du quartier²³. Le caractère commerçant de celui-ci joue ainsi un rôle central dans la cohésion du tissu urbain et social local. Le commerce fait le lien entre les habitants et la commune, sa présence au cœur du quartier est un ciment pour la vie locale (Atrium 2010).

Ici, on sait qui est qui. Même les jeunes etc., t'es susceptible de les reconnaître. Etterbeek, c'est un petit village, et son centre névralgique, c'est vraiment ici. On se rencontre dans les cafés, les bars, à la librairie... et puis si tu as quelque chose à voir avec la commune, alors là tu connais vraiment tout le monde. Le foot, tout ça, ça rapproche. C'est un vrai village ici. Quand t'as une rumeur dans un café, c'est connu hein, ça court partout. (Un riverain).

²³Chaque café a sa réputation et ses habitués. On se rend dans tel endroit plutôt que dans tel autre qu'on évite surtout le soir, parce qu'on le juge mal fréquenté – « par une faune et une flore ! », parce que c'est là qu'on retrouve les amis, les voisins. Le matin on y vient prendre son café, ou sa première bière, la serveuse apporte les boissons sans qu'on doive les commander, et salue les clients par leurs prénoms.

Trois associations de commerçants renforcent cette logique villageoise par leur implication au sein du quartier. Ils y organisent des animations pour conserver sa convivialité. On remarque ainsi l'existence d'un sentiment d'appartenance commun, d'une identité commune qui passe par l'inscription territoriale dans le quartier des riverains et commerçants. Ces éléments invitent à s'interroger sur l'existence d'une « communauté homogène imaginée » (Rea & al., 2004) : des personnes qui se reconnaissent une identité commune, au travers de leur appartenance au quartier.

Celle-ci doit cependant faire face à des évolutions. Les commerçants de longue date ont vu l'arrivée de nouveaux entrepreneurs, et attestent, souvent avec nostalgie, des transformations du quartier et de son standing.

La Chasse - Chronique d'un sentiment de Déclassement

« Lorsqu'on me demande de décrire en quelques mots notre commune, j'ai l'habitude de souligner son esprit village, que tous les habitants apprécient particulièrement. Si nous avons miraculeusement réussi à préserver cet esprit village, c'est notamment grâce au maintien du commerce de proximité dans nos principaux noyaux commerçants. Aujourd'hui toutefois, il faut redoubler de vigilance pour garantir, dans des quartiers comme celui de la Chasse, le maintien d'un commerce de qualité et de proximité. C'est la raison pour laquelle la commune a sollicité auprès de la Région Bruxelloise la création d'une antenne Atrium. Sa mission : relancer, en concertation avec les commerçants, la vitalité économique du quartier et renforcer son attractivité ». (De Wolf V., fascicule Atrium, 2008 :1).

Voilà les mots avec lesquels s'exprimait le Bourgmestre d'Etterbeek pour décrire le quartier de la Chasse, dans un des fascicules d'Atrium, institution dont la fonction est d'aider à la redynamisation des quartiers. Parce que si l'identité du quartier est commerçante, cela fait maintenant quelques années que la prospérité de ses commerces n'est plus si florissante. Une antenne Atrium a ainsi été implantée dans le quartier. Malgré la satisfaction des commerçants quant à cet événement, d'aucuns témoignent des transformations de la vie de quartier. Les anciens habitants regrettent une époque révolue, déplorent l'arrivée d'étrangers dans le quartier et la montée d'un sentiment d'insécurité. Les discours de ce type sont donc généralement portés par des personnes qui habitent le quartier depuis longtemps, et relèvent alors une opposition entre nouveaux et anciens habitants. Ceux *qui savent* sont ceux qui étaient là *en premier*. Les commerçants, tout comme les habitants de longue date, témoignent ainsi de la *dégringolade* et de la *dégradation* du quartier. L'installation de nouveaux types de commerces, cause ou conséquence de cette dégradation, en dit long pour les anciens :

A : Moi, et je pense être l'un des plus anciens commerçants, j'ai connu ce quartier florissant comme c'est pas possible, ça marchait très bien, vous aviez des tas de beaux magasins (...) il est un fait évident, à l'heure actuelle... c'est que certains commerçants participent à cette dégradation du quartier...

O : ah bon ?

A : Ben oui, à partir du moment où vous avez un quartier où on vend du brol, des fleurs artificielles, des petites poupées en peluches, des petits coussins, (...)

C : C'était un quartier où on se sentait en sécurité...

A : Maintenant, quand on voit les magasins, à côté de chez moi, il y a ces chinois bon, moi je veux bien ils vendent du brol (...) ça dévalue un quartier (...) Il y a plusieurs facteurs, plusieurs critères qui rentrent en ligne de compte mais il est un fait évident, c'est que nous assistons à une dégringolade. Pas, vrai ? Une dégringolade et c'est regrettable. Quelles sont les solutions ? Ben, je n'en sais rien... (...) On a parlé des crasses dans les rues, ce qui est indéniable, ça aussi, ça participe à la dégringolade du quartier. Vous

allez me dire, je suis pessimiste : ben oui, et ce n'est pas à moi à trouver les solutions, c'est à l'administration à trouver des solutions

C : (...) on avait un très beau magasin ici au coin, qui est là depuis des années, ils sont partis, vous savez où ? À Uccle... ça veut dire quelque chose...

(A : un commerçant, O : un habitant, C : une habitante)

Les commerces ne sont donc plus les mêmes, ils vendent désormais « *de tout et de n'importe quoi, à des prix ridicules* ». La densité de leur présence semble pour certains aussi poser problème : « *c'est qu'on est l'un sur l'autre* », et dès lors, la concurrence est importante. Mais si ces transformations ont eu lieu, pour les commerçants, c'est que la demande a elle aussi évolué, parce que la population du quartier a changé. « *Les gens du quartier n'ont plus l'argent pour acheter* ». Les commerces de GSM, de « *brolo* » et les snacks poussent et disparaissent comme des champignons : « *dès qu'ils se font contrôler, ils sont sous scellés, faut pas rêver (...) en vendant à des prix comme ça, on sait pas être dans les normes* ». Et si quelques-uns sont revenus, généralement, les beaux magasins s'en vont l'un après l'autre. D'autres commerçants regrettent et insistent sur le problème de la propreté. Les cannettes, bouteilles et papiers traînent devant les portes. Ils se plaignent que « *les trottoirs sont dégoûtants, et que comme les voiries sont régionales et communales, personne ne fait rien* ». La saleté, les incivilités, ces choses désagréables qui dégradent la qualité du quartier, sont souvent associées, pour les anciens habitants du quartier, à l'arrivée sur la commune de ceux qu'ils nomment « *les étrangers* ».

Les étrangers, responsables de la dégradation du quartier

Ainsi, la densité du territoire semble plus difficile à tolérer depuis que de nouveaux arrivants se déplacent sur l'espace public. Pour certains commerçants, « *une chose est évidente, la Chasse est devenue une succursale de Matongué* ». Envers ces arrivants, les attitudes et sentiments sont variés : entre rancœur, paternalisme, condescendance – si les commerçants regrettent leur situation, ils estiment que ce n'est pas à eux de régler les problèmes des autres. Ces « *autres* », qu'il semble impossible d'intégrer dans le quartier, n'ont pas tous néanmoins, le même comportement. Alors que certains sont « *si gentils et si polis* », d'autres à l'inverse, « *sont mal éduqués, au point qu'ils vous crachent devant les pieds* ». Les nouveaux arrivants sont tenus responsables des incivilités : saletés, insultes, agressions. Aux incivilités qu'on dénonce, s'ajoute un sentiment d'insécurité. La plupart des acteurs rencontrés s'accordent pour dire que La Chasse est un quartier relativement « *chaud* », où les vols et petites agressions sont monnaie courante, c'est « *un spot que les policiers ont en tête quand ils patrouillent, parce qu'il y a plus de grabuge qu'ailleurs* ».

La chasse – coupe gorge ? La fameuse BU et l'augmentation du sentiment d'insécurité

Ce sentiment d'insécurité est souvent associé à la présence, depuis maintenant plusieurs années, de « *la fameuse bande urbaine de Saint Antoine* ». Plusieurs habitants relèvent qu'après 20h, plus personne ne sort dans les rues, et qu'il est préférable de faire un détour plutôt que de passer par certains endroits. Ce sont alors « *les jeunes qui traînent sur les*

places, dans les entrées des immeubles, à chaque coin de rue ». Une présence qui renforce le sentiment de dégradation du quartier, comme en témoigne cette habitante²⁴ :

Vous allez à la place Saint Antoine, pfff, le soir, c'est un coupe gorge (...) J'habite depuis 12 ans dans ce quartier, j'ai acheté cet appartement, c'était super. Maintenant, il y a pas de civisme, les jeunes, il faut leur inculquer le savoir vivre. Je trouve qu'Etterbeek, c'était une commune très propre, très sympa, (...) elle a vraiment pris un coup terrible. D'ailleurs, je me demande si je vais pas partir. Je trouve qu'elle est devenue sale, on sent qu'il y a une insécurité qu'il n'y avait pas avant, à une certaine heure je précise. (...) je trouve que ça déclasse un quartier (...) Il y a de moins en moins de belges (...) je suis venue ici, j'aimais bien parce qu'il y avait la piscine, le petit parc, la salle de gym... c'était agréable comme quartier, il y avait de beaux magasins, maintenant, c'est devenu n'importe quoi. Je trouve que ça se dégrade. (Une habitante de la rue des Champs).

Ces discours sur les incivilités et l'insécurité montrent combien les transformations du quartier sont regrettées par les riverains et commerçants. Ils montrent aussi la distinction que les habitants de longue date opèrent entre eux-mêmes et les nouveaux venus. Les changements touchent à l'identité du quartier, et par là-même, à celle des habitants, particulièrement chez ceux qui y habitent depuis longtemps. Nous reviendrons sur cette dimension qui semble essentielle pour comprendre les enjeux de l'installation du Centre pour les habitants du quartier.

3. Des sans-abri et des mendiants etterbeekois – une problématique qui dérange

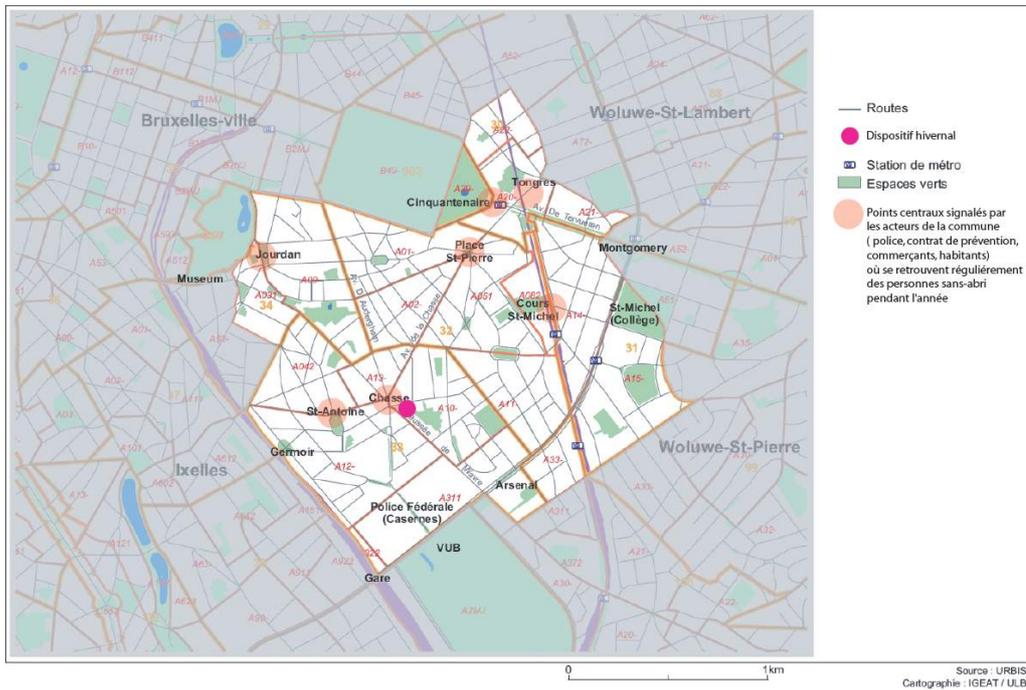
Avant l'arrivée du Centre, la commune avait déjà son petit lot de sans-abri. Ceux-ci, que les acteurs locaux s'attachent, pour beaucoup, à nommer « *nos sans-abri* », se retrouvent régulièrement aux mêmes points stratégiques de la commune. Ils sont généralement connus des autorités communales, à la fois des agents de prévention et de la police de quartier, mais aussi des commerçants et des riverains. On les retrouve le plus souvent au Cours St Michel près du parking du supermarché, sur la chaussée de Wavre devant certaines enseignes, sur la place Jourdan devant et à l'intérieur des banques, rue des Tongres, aux entrées de métro Mérode, Montgomery et Thieffry, dans certains halls d'immeubles, dans les lavoirs, les banques au carrefour de la Chasse et le début de la rue des Champs²⁵. Leur nombre est difficilement connaissable²⁶.

La carte ci-dessous présente les principaux lieux de présence des sans-abri pendant l'année identifiés par les autorités communales.

²⁴ Ce regard sur le quartier est aussi partagé par certains des travailleurs du Samu (eux-mêmes d'origine marocaine) qui s'expriment ironiquement sur le quartier : « A : *Et puis le quartier c'est quand même pas la panacée. Quand tu viens ici le week-end, le vendredi et la samedi soir, t'es pas à l'aise hein, avec les vieux bars de pochtrons où ils mettent la musique à fond...* B : *Ca, dès que t'as une boucherie hallal dans le quartier, laisse tomber, tu peux l'oublier ! Dans 10 ans ici, c'est Molenbeek hein ! Achète surtout pas de maison dans le coin ! » (Deux travailleurs du Samu).*

²⁵ Une description des enjeux de la présence des personnes sans abri dans le quartier de la Chasse sera réalisée dans la deuxième partie de ce rapport.

²⁶ Les chiffres du CPAS ne sont par exemple pas représentatifs des personnes en rue mais bien de celles qui y sont inscrites. Si nonante personnes y ont une adresse de référence, des « *vrais sans-abri* » (expression telle qu'utilisée par des membres du CPAS), c'est à dire de personnes dormant à la rue, il n'y en aurait qu'une dizaine.



Les liens que la population locale et les commerçants peuvent nouer avec ces derniers diffèrent. Si certains sont catégoriques et refusent toute présence, d'autres les acceptent ou à défaut les tolèrent : parce que parmi les habitants de la rue, il y a ceux qui ne posent pas de problème, « *qui sont passifs, assis avec leur gobelets, qui ne parlent pas aux gens, et qui baissent même leur tête* », et puis « *ceux qui sont actifs, qui accostent les gens, et ont plus de contacts avec la population* », ceux qui « *souvent ont bu, deviennent agressifs, désagréables, et osent insulter les gens quand ils ne donnent rien* » (un agent de quartier). Les réactions de la population envers ces derniers sont donc contrastées, parfois antagoniques²⁷. Les contacts sont parfois problématiques et la police est souvent appelée pour venir régler certaines situations.

Le caractère commercial d'un certain standing de la rue des Tongres par exemple et qui attire, selon la police, plus de mendiants que le reste de la commune, condense plusieurs dimensions importantes des enjeux de la présence des personnes en rue. Rue des Tongres donc, certaines places stratégiques sont très prisées, comme celles aux côtés des parcmètres qui permettent aux « mendiants » de pouvoir avoir un contact direct avec la population. Selon leurs dires, parce que certains boivent, ou se droguent, des interactions agressives naissent parfois relativement vite pour se transformer en petites bagarres, avec lesquelles les

²⁷ Le CPAS reçoit aussi souvent des plaintes des habitants: « *Chaque fois que les habitants se plaignent, on nous envoie des mails en nous disant « faites quelque chose » mais bon, on sait rien faire (...) c'est leurs droits d'aller dans un parc. C'est pas interdit, donc, c'est la police qui doit intervenir (...) On a eu une plainte, c'était au mois de novembre je crois, à mon avis, le bourgmestre a fait quelque chose pour les baquer je suppose parce qu'il y a eu quand même pas mal de plaintes (...) je sais pas très bien ce qu'ils ont fait parce qu'on peut pas les obliger à aller dans une maison d'accueil, ben voilà, c'est leur choix (...) c'est vrai ils étaient bourrés (...) mais bon, ils sont pas méchants, ils sont pas du tout à mendier ni rien, c'est pas des emmerdeurs mais voilà, ça dérange (...) mais bon, voilà, nous on sait rien faire, on sait pas les obliger, s'ils veulent rester là, c'est leur droit. Donc, j'avoue que je sais pas très bien ce que le bourgmestre a fait là-dessus »*

commerçants ne se sentent pas très à l'aise, surtout quand ces dernières prennent place devant leurs façades, et que les clients potentiels changent de trottoir.

La police, qui est souvent interpellée par les riverains et commerçants pour différentes raisons (de la simple présence aux petites bagarres) les concernant, se retrouve souvent dans une situation ambiguë. Parce que la mendicité n'est pas interdite, la police ne peut réellement répondre aux demandes des commerçants de réprimander les sans-abri sur leur trottoir. Il n'existe en effet pas de cadre légal qui permette d'encadrer ou de guider une action policière à ce niveau, mise à part la notion de trouble à l'ordre public, peu utilisée d'ailleurs. Les policiers doivent alors constamment « *ménager la chèvre et le chou* ». Les agents ressentent un certain malaise devant « *les prétextes de certains pour faire déplacer ceux qui font tache* » (un policier), et une certaine impuissance parce qu'ils ne peuvent apporter de réponse à ce problème.

Face à la présence des personnes sans-abri sur la commune, les politiques sont manifestement mal à l'aise²⁸. L'arrivée du Centre rue des Champs s'inscrit donc dans une commune où la problématique des sans-abri et des mendiants n'était *pas sans histoire*. « Entre volonté de guérir et nécessiter de cacher » (Declerck, 2011), sans réel moyen d'action, les autorités se sentent souvent impuissantes. Les discours sur le public accueilli au Centre d'hébergement sont très proches, dans leurs ambiguïtés, de ceux que les habitants pouvaient déjà avoir sur les personnes sans-abri.

²⁸ Cette situation a amené la police à réaliser un recensement de l'ensemble des 'personnes de la rue' présentes sur les trois communes d'Etterbeek, de Woluwé St Pierre et de Woluwé St Lambert. L'initiative du recensement étant la conséquence de l'accumulation de plusieurs événements : des squatteurs avaient investi quelques bâtiments abandonnés et le nombre d'appels de commerçants que s'était vue recevoir la police avait considérablement augmenté, les commerçants étant devenus selon cette dernière, « *un peu trop prompt à téléphoner* ». Une lettre d'un habitant aux autorités communales est exemplative d'une position que l'on peut adopter vis à vis de la présence des personnes sans-abri : « Visitant de façon quasi journalière la rue des Tongres, je suis étonné de voir en permanence des mendiants de tout bord, sollicitant verbalement tout passant (...) Je suis d'avis que la présence de ces personnes, qui visiblement sont soit des sans-papiers soit des utopistes pour qui un travail ne semble pas digne d'intérêt, nuit à l'image du quartier et au confort des clients des commerces (...) j'ai constaté que des stewards, ne s'adressent même plus à ces personnes pour les ordonner à quitter le trottoir. Evidemment, cela renforce l'idée de ces personnes d'avoir quasi un droit de propriété sur le trottoir pour pouvoir mendier de façon permanente sans être importunées ».

B. Centres d'hébergement d'urgence, du fonctionnement et du public

1. L'hiver 2010-2011

Comme les trois années précédentes, la gestion du dispositif hivernal pour l'année 2010-2011 est prise en charge par le Samu Social qui ouvre plusieurs bâtiments à disposition des personnes sans abri. Le plus important est ouvert le 24 novembre, au numéro 49 de la rue des Champs, à Etterbeek, dont la capacité d'accueil, initialement prévue de 200 à 300 personnes, sera élargie à 320 places maximum pour des hommes seuls. Le 9 décembre, l'institution ouvre une plus petite structure située à Schaerbeek permettant d'accueillir 18 personnes, des familles semi autonomes. Le 6 janvier, le Samu ouvre un centre à Forest, rue Berthelot, de plus ou moins 50 places, destiné à des hommes seuls, mobiles mais considérés comme plus vulnérables et connus du Samu. Outre l'ouverture de ces centres temporaires, la capacité d'accueil de la structure permanente du Samu, rue du petit rempart, et consacrée pendant cette période à l'accueil d'un public considéré également comme plus vulnérable, est augmentée à 160 places²⁹. On y accueille prioritairement les femmes, les familles, les hommes plus âgés ou malades. Quelques places sont également ouvertes dans des hôtels pour les situations d'urgence. La majorité des centres temporaires fermera le 31 mars, à l'exception du centre de Schaerbeek, relativement autonome. L'ensemble des places d'urgence pour le dispositif hivernal géré par le Samu se situe donc aux alentours de 550 (300 Etterbeek, 18 Schaerbeek, 50 Forest, 20 en hôtels)³⁰.

Pour les personnes sans-abri, trois centres temporaires ont donc été ouverts en 2010-2011. Dans le centre le plus important, des mesures ont dû être prises pour gérer les problèmes de cohabitation que la présence du Centre avait fait naître dans le quartier. Ce n'était pourtant pas la première année que l'on constatait que les riverains pouvaient être réticents à l'installation d'un abri de nuit pour les personnes sans abri dans leur quartier. En annexe, le lecteur trouvera un rapide détour par les hivers précédents qui permet de replacer les enjeux de l'installation du Centre à Etterbeek dans l'histoire particulière des anciens dispositifs hivernaux³¹. Malgré la pertinence qu'aurait une approche historique comparative poussée des implantations différentes dans des quartiers différents, les conditions de cette recherche (temps, budget) ne le permettaient pas. Des pistes de comparaisons seront réalisées dans une autre partie à partir du tableau comparatif qui se trouve également en annexe.

²⁹ La moyenne de nuitée par jour selon le Samu pour la période hivernale de ce bâtiment étant de 138 places (Liagre R., 2011 :30).

³⁰ Notons que le Samu social s'est vu en 2010-2011, comme il l'avait également été l'année précédente, chargé d'ouvrir des centres hivernaux pour les demandeurs d'asile. Il ouvre ainsi rue Fritz Toussaint, un bâtiment de 350-400 places. Les familles avec enfants, référencées par Fedasil y sont accueillies 24/24h jusqu'au 31 mai 2011. Un autre bâtiment sera ouvert rue du Trône le 6 janvier suite à des problèmes d'insalubrité et d'installation dans le premier bâtiment (Liagre R., 2011 :30). Mis à part le Samu qui concentre la majeure partie des places d'urgence, l'Asbl Pierre d'Angle propose 48 places disponibles toute l'année, et le Centre Ariane 23 places, également disponible toute l'année.

³¹ L'objectif de ce retour historique est donc bien de présenter les enjeux de l'implantation des centres dans différents quartiers. Pour un retour sur les enjeux plus généraux des dispositifs hivernaux, nous renvoyons lecteur au rapport 2011 de R. Liagre. Cette présentation est basée sur les informations issues d'entretiens réalisés avec différents personnes ayant participé à l'organisation des dispositifs (Groupe de travail et Samu, coordinateur de nuit et travailleurs). Il se base également sur les comptes rendus réalisés par G. Eeckout et B. Horenbeek pour les hivers de 2003 à 2005.

2. Fonctionnement et principes généraux des structures temporaires du dispositif hivernal organisé par le Samu Social

Le fonctionnement des structures d'hébergement d'urgence repose sur trois principes: inconditionnalité de l'aide, anonymat et gratuité. La naissance de ces structures fait suite à un constat. Une série de personnes, en situation précaire, ne rentre pas dans les critères d'accès aux institutions existantes, maisons d'accueil ou autre (coût, nécessité d'avoir un « projet », interdiction de consommer de l'alcool, etc.). A Bruxelles, la première structure d'urgence à ouvrir est Pierre d'Angle. Plus tard, en 1999, est créé le Samu social, proposant un service de Maraude et un service d'hébergement d'urgence. Depuis son apparition, la pertinence de ce type d'accueil fait débat. Le jugeant généralement nécessaire, plusieurs acteurs pointent les effets néfastes qu'impliquerait la focalisation de l'aide aux personnes les plus démunies sur ce mode de fonctionnement. Mais nous reviendrons sur cette distinction.

Le Samu social a donc un seuil d'exigence bas, les conditions d'accès relativement larges permettent d'accueillir une population très diverse, généralement les personnes les plus en rupture avec les institutions. Le respect de règles minimales est toutefois requis : l'alcool et les drogues sont interdits dans le bâtiment, ainsi que toute manifestation de violence, physique ou verbale. Lorsqu'une personne enfreint le règlement, elle peut être mise en « suspension provisoire », et dans de plus rares cas, en « exclusion définitive ». La durée de la première, tout comme le choix de la seconde, est fonction de la gravité de l'acte commis.

Les personnes voulant bénéficier des services dispensés par le Samu social doivent réserver leur place par téléphone entre 18h et 20h30, via le numéro vert – 0800 99 340. Elles donnent alors leur nom, prénom et date de naissance. Celles qui ont obtenu une place doivent arriver par leurs propres moyens entre 20h30, heure d'ouverture des portes, et 22h30, au risque de voir leur place redistribuée à 23h. A l'ouverture des portes, des « portiers » vérifient la réservation des personnes à l'aide d'une liste. Un comptage des lits vides à 22h30 permet de connaître le nombre de places qui peuvent être redistribuées. A 23h, les personnes en retard ou n'ayant pu obtenir de places ont la possibilité d'appeler (à nouveau) l'institution pour obtenir une place.

Les services proposés dans le Centre suivent d'abord la logique de « un lit, un pain, un bain ». Des draps sont donc distribués chaque soir, et il est possible de prendre une douche, de manger le soir un souper et le matin un petit déjeuner. Des permanences sociales sont organisées entre 21h et 23h.

Le centre d'hébergement rue des champs – description et fonctionnement

Le bâtiment utilisé par le Samu l'hiver 2010-2011 dispose de quatre étages. Ancien immeuble de bureaux, la configuration du lieu s'en fait sentir : de larges couloirs dont les abords sont jonchés de pièces dont les tailles diffèrent peu. Ces pièces sont aménagées en chambre de 2 à 8 places pour les plus grandes. Au premier étage, une plus grande pièce a été aménagée en dortoir, au 4^{ème}, la moitié de l'étage est occupé par un dortoir spacieux d'une cinquantaine de lits. Des sanitaires sont disposés à chaque étage, quatre douches, huit WC. Au

premier étage, on trouve le local des éducateurs³². Les hébergés qui le souhaitent, où ceux que les travailleurs sociaux veulent rencontrer, y viennent en entretien, ou demander quelques informations, faire signer une attestation... En fonction de leur situation, certaines personnes sont réorientées vers la structure permanente du Samu, pour un suivi plus approfondi. A leur arrivée, ou après avoir mangé, les hébergés, appelés au sein de l'institution « invités », vont chercher leurs draps pour la nuit. La logique d'attribution des lits est : « premier arrivé, premier servi ». Il est fréquent que les « invités » se pressent d'aller chercher une chambre, et d'y disposer leurs draps avant d'aller manger, afin de « réserver » leur chambre. S'organisant par petits groupes, l'un va alors manger pendant que l'autre surveille les affaires. C'est au premier étage que se trouve le réfectoire. Une grande salle qui se décompose « symboliquement » en trois espaces. A l'entrée, on y trouve des chaises adossées contre le mur. Les gens y fument ou boivent du thé après ou avant le repas, seul ou en petits groupes. Plus loin, on trouve une quarantaine de tables de quatre personnes, puis à gauche l'endroit où les travailleurs servent la nourriture. Dans le fond du troisième étage, un espace est réservé à Médecins du Monde qui effectue quotidiennement des prestations médicales, un médecin est présent une fois par semaine.

Si les hébergés peuvent rentrer dans le Centre à partir de 20h30, certains font déjà la file vers 19h, 19h30. Lorsque les portes ouvrent, les portiers font rentrer par petits groupes les hébergés. Des tensions naissent parfois dans la file -une personne saoul a oublié d'appeler pour réserver une place et prétend le contraire, une autre a appelé mais son nom a été mal noté sur la liste. Il faut alors recontacter la centrale pour vérifier l'inscription de la personne. La file d'attente s'allonge ou disparaît en fonction des vagues d'arrivée du tram 81 sur le carrefour de la Chasse. Pour soulager les difficultés liées à la gestion de la file d'attente, des barrières Nadar ont été installées.

A l'ouverture du Centre, le système de report était d'application. Afin d'éviter aux personnes de devoir appeler tous les jours pour obtenir une place, il était possible de demander un report de réservation pour la semaine. Ce système est pourtant vite devenu ingérable, un nombre important de personnes ne revenant pas les jours suivants, les lits restant alors vides et les arrivées à 23h étant plus nombreuses. Le système est donc abandonné, excepté pour les personnes en situation de faiblesse et connues de l'institution.

Le fonctionnement formel et informel (par exemple, la tendance des hébergés à « réserver » leur chambre) pose une série de problèmes ou tensions tant chez les travailleurs que chez les hébergés, non sans incidences sur le quartier. C'est le cas notamment des heures d'ouvertures et de fermeture, du système d'appel quotidien ou de report, des files d'attentes ou de la fluidité avec laquelle les personnes peuvent rentrer dans le Centre, du public qu'on accepte ou que l'on accepte pas, des expulsions et des « ingérables ». Nous reviendrons sur ces différents aspects.

³² Notons qu'une quarantaine de travailleurs répartis en deux équipes travaillant une semaine sur deux, assurent le travail dans le Centre à Etterbeek. Le site de Forest compte une dizaine de travailleurs. (Source : Samu).

3. Le public

Autant pour les habitants du quartier que pour les autorités communales et les acteurs du secteur sans-abri, pour des raisons certes différentes, les caractéristiques des personnes qui fréquentent le Centre rue des champs sont une réelle interrogation. La question du public est d'ailleurs centrale dans la façon dont les habitants accueillent l'installation du Centre dans leur quartier et dans les discours qu'ils produisent sur celui-ci. C'est pour cette raison qu'il semble nécessaire, dans la mesure du possible, de le décrire.

Pourtant, de données fiables et exhaustives concernant ces caractéristiques, il n'en est pas. Les chiffres du Samu disponibles n'isolent pas le Centre d'Etterbeek du reste du dispositif hivernal. Ceux-ci ont été présentés lors d'une réunion, à la demande du groupe de travail sur l'hiver, organisé par la Strada. Ces chiffres doivent encore être filtrés, les doublons éliminés. Il est donc difficile de les utiliser. Aussi, les données enregistrées sont relativement pauvres³³. La question du public qui fréquente les dispositifs hivernaux est d'ailleurs une vraie question dans le secteur sans-abri. Depuis plusieurs années, une part importante des places des centres d'urgence hivernale est occupée par des personnes sans-papiers. Ce constat, déjà réalisé en 2001 et pointé par le rapport de A. Rea sur le secteur sans-abri est toujours présent, en filigrane, dans les discussions et discours des personnes interrogées. Une vraie question pourtant rarement abordée de front. Elle semble en effet être semi « taboue », au Samu social comme dans le reste du secteur. En hiver, au Samu Social, « *on ferme les yeux sur le public qui fréquente les centres* ». A ce niveau-là, il n'y a donc pas d'information disponible. Lorsque l'on en parle avec les responsables, ils expliquent :

« Mais, je trouve très inquiétant, c'est que donner cette information-là, auprès des politiques qui demain, vont serrer la vis et vont commencer à se dire, t'es blanc, bleu belge, tu rentres, tu rentres pas. Faut faire très attention quand on écrit les choses pour protéger les gens, pour pouvoir continuer à les aider s'ils sont en difficulté ».

Concernant le taux de fréquentation, et l'âge des hébergés par contre, certaines constatations peuvent être réalisées, à partir des statistiques non filtrées du Samu. Elles concernent toutefois l'ensemble du dispositif hivernal : du 1^{er} novembre au 31 mars, 3842 personnes différentes auraient fréquenté les structures du Samu Social, pour un total de 64837 nuitées³⁴. Parmi celles-ci, 581 personnes étaient connues du Samu depuis l'hiver précédent. Le nombre de nuitée par personne est relativement faible : plus de 80% des personnes ont passé moins de 20 nuitées sur l'ensemble de l'hiver dans une des structures du Samu³⁵. Etant donné que le public qui fréquente les centres de Forest, Schaerbeek et le centre permanent rue du petit rempart sont considérés comme plus « stables » (en report, mieux connu etc.), ce chiffre doit être encore plus important pour le centre d'Etterbeek. On assiste ainsi à un important turn over du public, non sans incidence sur l'organisation du dispositif ainsi que sur

³³ L'institution projetait néanmoins de les compléter par le croisement des données plus qualitatives issues des dossiers de suivi avec celles des entrées (analysant les causes de rupture, la situation administrative initiale etc.)

³⁴ Pour des raisons d'analyse des différents types de fréquentation et d'usage de leur service, le Samu a décidé de diviser la période de l'année d'une manière spécifique. Rappelons que le Centre d'Etterbeek n'a été ouvert que le 24 novembre.

³⁵ Ces données sont reprises de la présentation du Samu lors d'une réunion d'évaluation avec les différents partenaires à la fin de l'hiver.

le quartier. Dans un bilan intermédiaire qui se base sur période allant du 1^{er} janvier au 20 janvier, l'âge moyen de la population à Etterbeek était estimé à 40,2 ans, et à 52 ans à Forest. Le public jeune de la rue des Champs peut s'expliquer en partie par l'ouverture du centre de Forest sur lequel ont été orientée une grande partie des personnes plus âgées (la capacité du centre se limite pourtant à 50 places).

Si le Samu ne dispose pas de données concernant la situation administrative des personnes fréquentant le centre, une étude exploratoire de Médecins du Monde sur le public se rendant à ses consultations au sein du Centre offre à ce sujet quelques informations. Les données de cette étude, sur un échantillon certes limité à 49 personnes du Centre de la rue des Champs, vont dans le sens des impressions des travailleurs du Samu, des riverains et de nos propres observations qualitatives de terrain (beaucoup des personnes rencontrées sont principalement originaires des pays du Maghreb et d'Europe de l'Est) Si des biais empêchent de considérer l'échantillon comme représentatif de la population du centre, il offre néanmoins des informations intéressantes sur celle-ci³⁶ : Sur les 49 personnes interrogées, une majorité (48%), a entre 18 et 34 ans et est en situation précaire de papier. Plus précisément, 14 % sont en possession d'une carte d'identité belge, 6 % sont considéré comme 'touriste', c'est à dire en provenance de l'UE et depuis moins de trois mois en Belgique, 10% ont une procédure de demande d'asile en cours, 18% sont sans papiers suite à une demande d'asile refusée, et 51% sont sans-papiers et n'ont entamé aucune démarche. Au total, 69% sont donc en situation irrégulière sur le territoire. En matière de santé, 10 % des personnes sont en possession d'une carte SIS, 16% d'une aide médicale urgente, 10% d'une carte médicale belge et 4% d'une carte médicale étrangère. 59% des personnes de l'échantillon ne possède aucun document point de vue accès aux soins³⁷. Outre ces données, le nombre important des personnes accueillies et la multitude des trajectoires de vie des personnes rencontrées rend difficile la définition de profils.

³⁶ En effet, il n'y a pas de raison de penser que la population qui se rend en consultation est représentative de l'ensemble des personnes hébergées au Centre.

³⁷ Notons également que plus d'une personne sur deux de l'échantillon n'ont pas d'alternatives en termes de logement après le dispositif hivernal.

Conclusions de la première partie

Cette première partie nous a permis de poser les jalons nécessaires à l'exposition de la deuxième partie. Nous y avons présenté les concepts qui permettront de comprendre les logiques à l'œuvre dans les attitudes des riverains à l'égard du Centre. Les attitudes sont donc intimement liées aux représentations et aux interactions. Nous avons également décrit deux des éléments centraux qui permettent de comprendre les enjeux de l'installation et de l'ouverture du Centre pour les différents acteurs : d'abord les caractéristiques du quartier et de ses habitants, ensuite celles du Centre, de son mode de fonctionnement et de ses usagers.

Le quartier de La Chasse est un quartier densément peuplé, fragilisé sur le plan socio-économique, obéissant à des logiques villageoises. Les discours analysés témoignent de la présence d'habitants de longue date, fortement attaché au quartier et à sa réputation, de l'existence d'une « communauté homogène imaginée ». Les discours sur les incivilités et l'insécurité, dont la responsabilité est attribuée aux nouveaux habitants, aux « étrangers », montrent combien les transformations du quartier, *en déclin*, sont un enjeu identitaire pour les premiers habitants. On se doute que ces éléments ne sont pas sans incidences sur les réactions à l'installation du Centre. La problématique du vivre-ensemble et de la cohabitation n'est pas *sans histoire* dans le quartier.

Mais, en outre, nous avons vu que ce n'est pas n'importe quel centre qui s'y installe. Il accueille un public particulier : ce sont des sans-abri, hommes, seuls, plutôt jeunes, et donc beaucoup semblent d'origine étrangère. Le fonctionnement du Centre lui-même n'est pas, non plus, sans conséquences sur le quartier, les usagers, les travailleurs. Il définit les champs des possibles en matière de contacts, de relations, influençant à leur tour les attitudes et représentations que les acteurs ont les uns des autres. Ce sont ces différents aspects que nous abordons dans la deuxième partie qui suit.

Deuxième partie – Réactions et enjeux

Enjeux du centre d'hébergement à grande capacité

Pour le quartier, pour les « hébergés », pour les travailleurs

1. Enjeux - pour le quartier

Lors de son installation, le Centre a engendré quelques remous dans le quartier. Les habitants et commerçants sont venus en nombre à la réunion d'information organisée par les autorités communales. Beaucoup regrettent de ne pas avoir été prévenus. Ils pensent que le lieu, dans un quartier résidentiel et commerçant, à proximité d'une crèche, d'une école et d'un centre sportif n'est pas approprié pour accueillir un tel Centre. Ce n'est pas pour autant qu'ils considèrent qu'il ne faut pas mettre à l'abri les personnes à la rue en hiver. Les réactions premières étaient nombreuses et variées, entre contestation, rejet, tolérance et acceptation.

Dans cette deuxième partie, il est question d'observer, dans un premier temps, les différentes formes de ces réactions - sont-elles individuelles, collectives, organisées ?; leur destination : à qui s'adressent-elles ?; les acteurs qui les expriment, les différentes scènes de cette expression : espace public, privé ?, et les contenus de celles-ci. Les réactions et attitudes des habitants du quartier à l'égard du Centre seront ensuite replacées dans une typologie permettant de les différencier et de les inscrire dans une analyse plus générale des attitudes des riverains à l'égard des centres pour personnes sans-abri. Nous nous pencherons également sur les réactions des autorités communales. Il s'agira donc de comprendre la géométrie variable des mobilisations et de se pencher sur les facteurs qui les expliquent. Certains éléments ont déjà été présentés dans la première partie, les autres se retrouvent dans les pages qui suivent.

Parce qu'elle constituait une préoccupation importante au moment de l'installation du Centre, nous aborderons également la question de la présence et de l'appropriation du territoire par les personnes hébergées dans le quartier de la chasse.

A. Réactions et attitudes

Les plaintes

Qui se plaint ? Qui se mobilise ? - Plaintes localisés et acteurs restreints

Les principales plaintes recensées sont formulées par les commerçants et riverains se situant directement à proximité du Centre³⁸. Les plaintes exprimées sont localisées, telles des cercles concentriques qui s'aménagent autour des lieux de passages des usagers du Centre (de la rue des Champs vers l'arrêt du tram 81 au carrefour de La Chasse et inversement, puis aux endroits où des sans-abri étaient déjà présents avant l'arrivée du Centre, comme c'est le cas de la place St Antoine). Plus on s'éloigne de ces zones, plus 'l'impact' semble nul. Si ces plaintes sont donc fortement localisées aux alentours du Centre, elles sont exprimées par un nombre restreint d'acteurs. En effet, elles ne concernent pas l'ensemble des habitants et des riverains, elles sont cantonnées à certains acteurs qui prennent d'ailleurs, dans d'autres circonstances, régulièrement contact avec les autorités communales. Aussi, certaines personnes de la rue des Champs ne semblent pas être au courant de la présence du Centre, ou si elles le sont, elles ne savent pas quand il s'y est installé, et s'il y est toujours.

Ces précisions sont importantes, elles montrent que si tous les habitants et commerçants autour du Centre peuvent être concernés par la situation, tous ne se mobilisent pas. Les formes de la mobilisation, quand elle existe, peuvent également être différenciées. La présence de treize personnes à la table ronde organisée pour discuter de la problématique, comme celle de une à deux personnes aux réunions organisées par la commune, témoignent de la relativité de ces mobilisations.

Notons la chronologie particulière des plaintes et des signalements : elles s'expriment principalement en début de dispositif, puis s'espacent petit à petit. Cela ne signifie pas spécialement que le motif de la plainte ait été résolu, ce phénomène peut aussi correspondre à un sentiment de résignation.

³⁸ Dans une annexe de leur rapport d'évaluation de l'accompagnement du centre d'accueil, les autorités communales établissent un historique des faits autour du centre d'hébergement. Ce rapport reprend les signalements des différents acteurs : de la police, des gardiens de la paix, de Diogènes et du responsable de la cellule du plan d'urgence même. Ces informations sont ce que les organisations ont enregistré, elles ne constituent donc pas l'entièreté des discours et des faits autour du Centre. Il semble important de voir comment celles-ci sont récoltées par le plan d'urgence de la commune afin d'avoir des renseignements sur les caractéristiques des personnes qui expriment une plainte. Les informations concernant les faits dans le quartier arrivent au coordinateur du plan d'urgence de deux manières différentes : par les contacts fréquents avec les différents acteurs impliqués dans l'encadrement extérieur du Centre (Police, Contrat de prévention, Diogènes) dont il reçoit les rapports hebdomadaires et directement par les habitants du quartier eux-mêmes qui prennent contact avec la commune. Généralement, les personnes qui expriment une plainte le font directement auprès de la personne en charge du plan d'urgence soit parce qu'elles la connaissent -parce qu'elles entretiennent des liens avec la commune ou parce qu'elles l'ont rencontrée dans le cadre d'une autre situation, soit parce qu'elles ont reçu le courrier d'information de la commune qui en réfère le numéro. Majoritairement donc, les plaintes reprises sont celles que les personnes expriment d'elles-mêmes. Dans une autre mesure, le responsable du plan rencontre également certaines personnes de son propre chef, parce qu'il les connaît personnellement, ou parce qu'elles ont déjà exprimé une plainte. Il s'agit alors de prendre la température de la situation par l'intermédiaire de ces personnes, tout en restant attentif à ne pas réactiver leurs plaintes.

Les contenus des plaintes sont souvent les mêmes, ils concernent avant tout les incivilités. Ainsi, les plaintes observées, dont la responsabilité, dans le discours des plaignants, est imputée au Centre, concernent principalement les nuisances sonores -bruit et tapages-, la saleté dans la rue, le « squattage » de certains lieux, les vols sur la voie publique et les cambriolages de plusieurs magasins.

La file d'attente devant l'entrée de l'immeuble occasionne parfois des nuisances sonores, bagarres ou insultes, qui peuvent s'entendre aux alentours³⁹. Ces nuisances sonores se concentrent principalement vers 23h, lors de la deuxième ouverture des portes du Samu social. Elles proviennent principalement des personnes dont l'accès à l'intérieur du dispositif a été refusé, qu'elles soient arrivées en retard ou qu'elles n'aient pas réservé leur place. Elles peuvent également être dues aux 'expulsés' qui traînent dans le quartier. C'est principalement à cette heure-là que la police doit intervenir pour tenter d'apaiser les esprits. Selon les habitants proches, ces nuisances ont grandement diminué quand le Samu décida d'arrêter le fonctionnement de la deuxième ouverture⁴⁰. Le dispositif proposé par les autorités communales et les riverains pour répondre à ces désagréments est policier et sécuritaire : renforcer la présence de la police ou des agents de sécurité et de prévention.

La question de la « saleté » revient aussi constamment dans les plaintes. Ainsi, le rapport d'évaluation de la commune note que les abords du Centre étaient « constellés de déchets, et d'urine, voire de matières fécales » (2011 : 7).

Le « squattage » de certains bâtiments aux alentours directs du Centre par les personnes sans abri est aussi dénoncé. Le sas de la Poste, ceux des banques, le centre sportif, le hall de quelques immeubles, ... « ont ainsi été envahis par certains qui dégradent les lieux (déchets, urine, ...) » (Rapport d'évaluation). Cette situation a amené certains commerçants à adapter leurs horaires et/ou bloquer l'accès à leurs services en soirée.

Les autres plaintes, moins localisées cette fois, concernent les vols dans les commerces et sur la voie publique, ainsi que certains cambriolages. On parlait dans le quartier et dans les groupes de travail d'une éventuelle augmentation des faits judiciaires, ce qui, comparé à la même période de l'année précédente, s'est avéré erroné. Plusieurs cambriolages, vols de sacs à mains et vols dans les magasins auraient eu lieu à proximité du Centre. Les personnes qui expriment ces mêmes faits établissent un lien avec la présence du Centre et en impute la responsabilité aux usagers. Certaines personnes ont été arrêtées et ont déclaré qu'elles avaient fréquenté le Centre. Le lien se base sur leur déclaration, qui n'a pas été vérifiée. D'autres faits ont pour auteurs les jeunes du quartier, alors que selon les dires des riverains, ils auraient été commis par les personnes hébergées du Samu.

D'autres plaintes encore concernent l'importante utilisation du tram 81 (qui se traduit en malaise et peur de la part des riverains) et l'augmentation de la présence des sans-abri sur la commune en journée.

³⁹ Bruneteaux note à ce propos que « La taille du centre augmente les temps d'attente et, avec le regroupement de plusieurs groupes, les risques de bagarres augmentent. » (2006 :110-111).

⁴⁰ Suite aux difficultés qu'elle posait pour les travailleurs et pour les riverains, l'institution s'est alors laissée le droit de faire entrer à ces heures certaines personnes mais cette ouverture n'est plus formelle.

Enfin, certaines plaintes sont particularistes. C'est le cas par exemple d'une riveraine qui se plaint que les hébergés aient vue, depuis leur chambre, sur sa propriété. Suite à cette plainte, les fenêtres du bâtiment seront occultées.

Généralement donc, les discours portent sur les incivilités et le sentiment d'insécurité. Les attitudes à l'égard du Centre sont cependant variées. La typologie suivante nous fournit un cadre théorique qui permet de les différencier.

Typologie des réactions et attitudes

Dans sa thèse intitulée « Habiter à côté des SDF. Représentations sociales et attitudes à l'égard des personnes sans domicile », M. Loison-Leruste établit une typologie des attitudes qu'adoptent les riverains à l'égard des personnes sans abri. Elle en distingue quatre types, et ce, 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. « 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 Leruste, 2009). Le tableau ci-dessous présente synthétiquement les différentes formes d'attitudes :

Types d'attitudes	Sentiment d'insécurité	Mobilisation	Caractéristiques principales
Indifférence	-	-	Célibataires, locataires, peu d'investissement dans le quartier
Critique du rejet	-	+	Acceptation de l'existence du centre, 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 considèrent que les structures sont socialement utiles et/ou 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 du centre (signature de pétition, création d'association de défense des riverains, etc) Propriétaires, fort attachement au quartier et à sa réputation ; Demande de reconnaissance

Source : Loison-Leruste, 2009.

Cette typologie nous offre un outil de classement. Les différents types d'attitudes qu'elle reprend ont pu être observées sur le terrain, dans des proportions néanmoins différentes, et moyennant certaines *adaptations* de contenu. En effet, telles que décrites par M. Loison Leruste, les attitudes de rejet engagé et de critique du rejet n'ont pas été observées. Il n'y a pas eu, à notre connaissance, de mobilisation collective pour ou contre le Centre (comme la signature d'une pétition ou la création d'un comité de quartier). Le caractère temporaire du Centre et la mise en place par la commune d'un dispositif particulier pour encadrer celui-ci dans le quartier a permis, dans une certaine mesure, « *de couper l'herbe sous le pied* » à d'éventuelles mobilisations (tel que le suggère la commune). Le modèle proposé ci-dessus reste pourtant opératoire, à condition d'y apporter quelques modifications. Nous comprendrons alors ici la mobilisation comme la manifestation d'une plainte, d'un

désagrément, ou l'expression d'une volonté d'organiser quelque chose pour les usagers. Dans un cas comme dans l'autre, pour qu'il y ait mobilisation, il faut qu'une prise de voix proactive, de la part des habitants ou commerçants, vis à vis des autorités communale ou du Centre soit effectuée.

Etant donné la méthode d'enquête qualitative utilisée ici, il est impossible de quantifier les proportions dans lesquelles ces différentes attitudes apparaissent. Cependant, certaines observations peuvent être effectuées. Alors que le rejet engagé et la critique du rejet sont des attitudes plus ou moins détectables, « mesurables » dans le cadre de cette méthode, (puisque'il y a mobilisation, l'expression des personnes est visible), dans le cas de l'indifférence et du rejet distant, elles le sont moins, et cela dépend avant tout des personnes rencontrées.

On peut cependant supposer que ces deux dernières formes sont les plus présentes parmi les riverains. Nous avons en effet rencontré, dans le quartier, beaucoup de commerçants et d'habitants qui manifestent ces types d'attitudes. Nos rencontres formelles et informelles en témoignent. Le nombre de participants invité à la table ronde donne également une indication⁴¹. L'indifférence concerne d'abord, pour les commerçants, ceux qui n'habitent pas le quartier, et pour les habitants, ceux qui sont locataires.

L'attitude de rejet distant est aussi très présente dans le quartier. Beaucoup n'apprécient guère la présence du Centre mais ne se mobilisent pas car ils considèrent qu'une mobilisation aurait peu d'impact et/ou, le centre comme socialement utile (Loison-Lerustre). Ils subissent certaines nuisances et éprouvent un sentiment d'insécurité. C'est par résignation qu'ils ne se mobilisent pas.

Les attitudes de critique du rejet et rejet engagés, telles que les définit Loison-Leruste, sont inexistantes. Des mobilisations individuelles sont pourtant observables. Elles sont cantonnées à certains acteurs. En ce qui concerne le rejet engagé, le compte de ce type d'attitude s'est effectué sur base de l'historique des faits autour du Centre réalisé par la commune à partir des comptes rendu hebdomadaires des différents acteurs impliqués dans la gestion des alentours du Centre. Seules les plaintes de vingt et une personnes s'y retrouvent. Parmi celles-ci, cinq sont émises par des riverains, les autres par des commerçants. Rappelons encore une fois qu'une plainte ou le signalement d'un désagrément ne constitue pas vraiment une mobilisation active contre le Centre. Généralement, les personnes qui adoptent ces attitudes ont un fort attachement au quartier et à sa réputation. Ils sont souvent propriétaires ou commerçant installés depuis longtemps dans le quartier. Ils sont investis dans le quartier et ont des liens fréquents avec les autorités communales.

Pour ce qui est de la critique du rejet, certaines personnes ont manifesté l'envie de faire quelque chose pour les personnes sans abri, comme un petit déjeuner. Une volonté qui non soutenue, ne s'est pas concrétisée. Elle s'est alors traduite par des dons, de vêtements ou de nourriture.

Ces différentes attitudes, entre rejet et acceptation, relèvent, plus généralement des ambiguïtés entre NIMBY et WIMBY.

⁴¹ Sur les sept cents lettres distribuées, seules treize personnes ont participé à la table ronde. Cet élément peut à la fois témoigner d'une attitude d'indifférence ou de rejet distant.

Entre NIMBY et WIMBY- Ambiguïtés

Le syndrome NIMBY (not in my Backyard : pas dans mon jardin) peut être défini comme « l'attitude d'opposition d'une population locale vis-à-vis d'un projet lorsque celui-ci est susceptible d'entraîner certaines nuisances ou modifications, réelles ou supposées, du cadre de vie (...) » (Marchetti, 2005 : 5). Apparue aux Etats Unis, pour désigner d'abord l'hostilité des populations aux projets susceptibles de polluer, (il) a été progressivement étendu aux infrastructures devant recevoir les pauvres » (Gueslin, in Loison-Leruste, 2009 :197). Les discours NIMBY reposent sur des considérations économiques, esthétiques et sécuritaires (Damon, 2002 83). Ils se basent sur une idée centrale : « la sympathie peut être générale à l'endroit des SDF, on peut souhaiter une intervention pour les prendre en charge, mais pas à côté de chez soi » (Damon, 2002 : 83). Les habitants craignent ainsi que l'installation du Centre n'entraîne une « baisse de leurs valeurs foncières et immobilières, (...) ils se préoccupent de la dégradation de leur cadre de vie » (Damon, 2002: 83).

Ces inquiétudes sont celles qu'ont exprimées les habitants et commerçants, d'autant plus lorsque ceux-ci étaient directement touchés par certaines nuisances autour du Centre. Très souvent cependant, autant que les nuisances occasionnées, c'est l'impact sur un tiers qui justifie les discours NIMBY : la commune craint pour le chiffre d'affaire des commerçants et pour le sommeil des habitants ; les commerçants appréhendent l'impact négatif qu'aurait l'image du Centre sur les clients ; quant aux habitants, ils estiment que la présence d'une crèche et d'un centre sportif fréquenté par des enfants font du quartier un lieu inapproprié. En général donc, les sentiments de rejet trouvent leur expression dans l'intérêt « bien compris » de ceux dont on se préoccupe.

Loison Leruste distingue plusieurs facteurs qui influencent l'intensité du syndrome, et sont d'application ici :

« (...) la proximité géographique (l'intensité de l'opposition baisse en fonction de l'éloignement géographique par rapport à une résidence), les caractéristiques des destinataires des projets, la structure sociale du quartier hôte (présence d'autres structures sociales dans le quartier qui favorise l'impression de ghettoïsation et de saturation du quartier) et la nature de l'installation (type, taille, nombre, mode de fonctionnement, apparence, réputation) » (2009 : 198).

A côté des discours qui relèvent du phénomène NIMBY, d'autres relèvent quant à eux du phénomène du WIMBY (Welcome in my backyard). Cette expression décrit les attitudes des personnes qui estiment important d'héberger les personnes sans abri en période hivernale et se déclarent prêtes à les accueillir dans un bâtiment se situant près de chez eux, dans leur environnement immédiat. Une attitude qui peut cependant varier en fonction des interactions. Cet extrait en rend compte :

Nous, au départ, franchement, on étaient content d'avoir ça. (...) On s'est dit tant mieux que ce bâtiment serve à quelque chose. On se disait juste qu'il faut que ces gens dorment quelque part, qu'ils sont les bienvenus dans la rue. (...) Il faut pas aller les mettre dans une autre commune et reporter le problème. Moi, ça me dérange pas (...) S'il y a un bâtiment libre en face de chez nous, qu'il serve à ça, c'est bien, voilà. (Une riveraine)

Outre ces éléments, comme la proximité géographique qui inscrit spatialement le syndrome NIMBY autour du Centre, l'information occupe une place centrale dans façon dont le Centre peut être reçu dans le quartier : « l'information fournie au moment de l'implantation ou de la réhabilitation et la concertation entre élus, collectivités locales, riverains et associations, peuvent toutefois permettre de prévenir le conflit ou d'apaiser les tensions que le projet suscite » (Loison-Leruste, 2009 : 199). Or, la communication autour entre le Samu et les autorités communales fut compliquée, renforçant ainsi les sentiments de rejet à l'égard de la nouvelle installation.

B. Eléments explicatifs

Plusieurs éléments permettent ainsi d'expliquer les attitudes qui viennent d'être décrites : ce sont les caractéristiques du quartier et de ses habitants, les caractéristiques du Centre et du public présenté en première partie, mais aussi l'histoire particulière de l'installation dans la commune et les représentations particulières qu'ont les différents acteurs des usagers du Centre. Nous présentons ici ces deux derniers éléments.

1. Histoire et contexte de l'installation

Outre les discours sur les incivilités et le sentiment d'insécurité, l'histoire particulière de l'implantation du Centre prend une place centrale dans les discours des acteurs pour justifier leur intolérance relative. Tout le monde semble d'accord pour dire que dans l'affaire, beaucoup relève du politique. C'est bien parce qu'ils ont l'impression d'avoir été mis devant le fait accompli que l'implantation du Centre est ressentie comme une violation de l'espace collectif.

Manipulation politique ? ou la politique du fait accompli

Les autorités communales dénoncent l'installation dans l'urgence de l'institution sur la commune. L'absence de consultation de celles-ci est ressentie très violemment, certains parlent de manipulation politique :

« Donc tout d'abord le premier sentiment a été qu'il y avait une manipulation politique derrière le choix, qui rend du coup moins agréable l'installation du Centre parce que ce n'est pas par hasard que c'est arrivé à Etterbeek et on en a eu la confirmation par la suite. Il y avait plusieurs bâtiments possibles sur la région bruxelloise et le bâtiment d'Etterbeek a paru intéressant non pas nécessairement pour transporter les soucis ailleurs mais pour créer une opposition politique et faire mousser un peu l'affaire, outre que le bâtiment était peut être très adapté à la situation » (Autorités communales).

D'aucuns relatent qu'il y a donc « une dimension politique qu'on ne peut pas nier dans cette affaire » et qu'il fut difficile d'organiser rapidement l'accueil du Centre alors qu' « on nous a mis un peu le couteau sous la gorge » (Autorités communales). Puisque qu' « il n'y a pas eu d'annonce préalable, et donc d'organisation possible vis à vis des habitants », ce que les autorités pensent « très regrettable », la situation a été vécue par tout le monde « comme un fait imposé ». Cette politique du fait accompli, « dans un quartier où on essaye justement

de favoriser les échanges avec les commerçants, était une catastrophe, une petite bombe en fait » (CPAS)⁴².

La direction du Samu a un autre avis sur la situation. Alors que les riverains semblaient « *plutôt cool* », et disposés à aider, c'est plutôt les autorités communales, ne voulant absolument pas l'implantation d'un tel Centre, qui auraient « *excité un peu le peuple* ».

« Ici, on a pas eu à Etterbeek non plus, de concertation pour qu'on s'en aille. On n'a pas eu. Ce qu'il y a, c'est que le Bourgmestre a un peu excité le peuple quand on est arrivé. Evidemment, il y avait des gens qui étaient contre mais après j'avoue qu'il y avait plein de gens qui étaient aussi très cools, qui nous ont donné un coup de main, sont venus nous apporter des essuies, des choses comme ça. Ça n'a pas été quelque chose de très violent de la part des gens. Je pense que là clairement, on n'a pas eu le soutien de la commune qui ne voulait pas d'un centre comme celui-là sur Etterbeek, en aucun cas » (Samu).

Les autorités communales étaient donc inquiètes des conséquences que pouvait avoir l'installation du Centre sur la commune. Des conflits de compétences entre les CPAS avaient par exemple vu le jour. Alors que le CPAS de Bruxelles-ville s'était engagé à assurer un suivi des personnes, certaines orientations au CPAS d'Etterbeek avaient instauré quelques tensions, nécessitant discussions. Les autorités communales, frileuses quant à l'implantation du Centre, assurait pourtant aux riverains qu'elles feraient le nécessaire afin que cette présence n'ait de répercussions sur leur vie quotidienne. Elles prendront ainsi différentes mesures⁴³.

Mesures et actions mises en place

Les autorités communales ouvrent alors un « plan d'urgence » qui coordonnerait les différentes actions mises en place autour du Centre. Trois groupes de travail furent organisés: un groupe de coordination interne des services de la commune (CPAS, police, contrat de prévention); un groupe -comité d'accompagnement des associations commerçantes, des riverains (avec CPAS, police, contrat de prévention, Diogènes, La Strada, échevin des affaires sociales, Atrium); un groupe de coordination technique (contrat de prévention, responsable plan urgence, Diogènes, Samu social, La Strada). Les objectifs de ces groupes de travail sont d'échanger les informations et d'apporter des solutions à des problèmes concrets.

⁴² Les autorités communales sont pourtant surprises par les habitants et les commerçants qui, tout de suite ont donné leurs noms pour participer au comité d'accompagnement, et impressionnées que « *les gens passent aussi rapidement au-dessus de leurs peurs* » (Police).

⁴³ Ces mesures ont fait suite à certains constats que les autorités communales ont répertorié immédiatement après l'implantation du Centre : « Gestion des files d'attente et d'inscription sur la voie publique lors de l'entrée et de la sortie des SDF du Centre (certains sans-abri pouvant être agressifs verbalement et/ou physiquement); augmentation des incivilités sur la voie publique : ivresse, agressivité, nuisances sonores pendant l'occupation du centre d'accueil (les occupants crient depuis les fenêtres ouvertes) ainsi que par les sans-abri refoulés qui tambourinent sur la porte du Centre fermée, ... ; groupe de plus de cent personnes sur la voie publique; incidents devant des usagers du centre sportif, des usagers de la crèche; problèmes d'hygiène publique (certains SDF se soulageant devant et dans les entrées d'immeubles et les boîtes aux lettres, abandon important de cannettes entre l'entrée de la piscine et le parc); intrusion dans le parc de Fontenay via la plate-forme arrière du Centre après la fermeture du parc et dans les propriétés riveraines du parc : plusieurs cambriolages; augmentation de la délinquance : vols dans magasins, bagarres sur la voie publique, ... ; effraction du cadenas de la porte à l'arrière du Centre, pour pouvoir sortir du parc (ce problème a été immédiatement résolu par le Samu social par l'enlèvement des clenches des fenêtres donnant accès à la plate-forme); présence accrue de SDF sur le territoire de la commune en journée, et notamment à l'arrêt « Chasse » du tram 81 (le tram « envahi » par les sans-abri libérés tous au même moment par le centre d'accueil) » (Rapport d'Evaluation communal, 2011 : 3).

La commune organise un encadrement des entrées et des sorties des hébergés dans le Centre par l'intermédiaire des agents de prévention et de sécurité et par celui de la police⁴⁴. Concernant la propreté, elle dispose des toilettes mobiles devant l'entrée et organise un nettoyage plus fréquent de la rue⁴⁵, enfin, elle prend en charge une partie de l'information aux riverains⁴⁶.

Au-delà de la bonne collaboration entre les acteurs de terrain, les relations entre les institutions, au niveau supérieur de la hiérarchie, sont compliquées. La communication est peu importante et le Centre est ainsi décrit par la commune comme une « boîte noire », dont le fonctionnement interne est presque inconnu. Le sentiment d'avoir été mis hors du jeu fait partie des éléments qui font que la situation avec le Centre est tendue :

« Donc on a l'impression, au-delà des travailleurs sur le terrain, qu'on a vraiment une fermeture de l'information. Et c'est assez dommageable, parce qu'on avait quand même avancé, avec notamment les toilettes publiques, avec le fait pour la commune de mettre en place des APS, d'avoir une présence de la police sur place, de vouloir entamer un dialogue, de vouloir visiter le lieu... j'ai demandé trois fois d'aller visiter le bien, j'ai toujours pas pu y aller... On impose à un moment donné dans un quartier qui est fragilisé au niveau social et au niveau commercial, on impose un centre avec 300 personnes, nous on tente de tout faire pour que ça se passe bien et qu'il n'y ai pas de heurts avec la population, mais on a même pas le droit de se rendre compte de ce qui se passe à l'intérieur... » (Commune).

Etant donné « le caractère villageois » du quartier déjà introduit, le sentiment fort d'attachement de certains habitants et les liens qu'ils entretiennent avec les autorités communales, le contexte de cette installation et la configuration des relations entre le Samu et Commune ont des influences sur les réactions et attitudes des riverains. Celles-ci sont également le fait des représentations qu'ils se font du public accueilli.

3. Représentations

Dans les discours sur les nuisances et désagréments provoqués par l'arrivée du Centre, se lisent, plus ou moins clairement, les représentations qu'ont les habitants et commerçants des personnes sans-abri⁴⁷. Celles-ci sont mobilisées dans les discours pour justifier les attitudes de rejet, de tolérance ou d'acceptation. Les riverains font ainsi la différence, d'une part entre les bons et les mauvais sans-abri, de l'autre, entre les vrais et les faux. Les écarts entre le public hébergé et les représentations que se font les habitants des « vrais » sans-abri sont alors un mobile de rejet, et délégitime à leurs yeux la présence du Centre.

⁴⁴ Les agents de sécurité et de prévention ont de cette façon été présents, au nombre de trois entre 7h45 et 8h45 le matin et entre 18h et 22h. Deux agents de la brigade cycliste de la police était présents le matin à partir de 7h30 et en soirée, de 20h à 22h, 22h30, deux agents de la brigade canine étaient présents.

⁴⁵ Des arrangements avec le service voiries ont également été organisés afin que le nettoyage de la rue des Champs soit effectué plus fréquemment, après le départ des hébergés et avant l'ouverture des commerces, entre 8h30 et 9h00 ainsi qu'aux abords du Centre.

⁴⁶ Une première lettre d'invitation à une réunion d'information est distribuée puis, plus tard, une brochure d'information, réalisée en collaboration avec Diogènes.

⁴⁷ On l'a vu, les attitudes à l'égard des personnes sans-abri dépendent des caractéristiques sociales et des trajectoires personnelles de chacun, mais elles sont aussi fonction « des représentations sociales des SDF que l'on a intégrées, de la façon dont on mobilise ces représentations, de sa sensibilité à la 'question SDF' et des circonstances dans lesquelles on interagit avec eux ». Les représentations sociales guident donc les attitudes. Elles sont un « socle cognitif à partir duquel se déterminent, en situation, les attitudes individuelles » (Loison-Leruste, Année 2009).

*Ambivalences des sentiments – entre compassion et rejet :
Des bons et des mauvais pauvres - Des vrais et des faux sans-abri*

La présence des personnes sans abri réveille en chacun de nous des sentiments contradictoires : rejet et compassion, volonté de comprendre et incompréhension, pitié et indifférence. Notre façon de les aborder est donc souvent ambivalente. Les distinctions entre bons et mauvais sans-abri sont révélatrices de ces ambiguïtés. Elles sont inscrites historiquement et marquent l'ensemble de la société.

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. Ainsi, dans une étude sur les représentations des personnes sans-abri en Belgique, les auteurs montrent que les attributions causales jouent un rôle central : « 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 positives 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 s'il l'on pense que les causes du sans-abrisme sont dues à des facteurs internes aux individus ou à des facteurs externes, structurels.

Loison-Leruste distingue cinq variables qui structurent l'identité assignée aux personnes sans abri et « constituent les éléments déterminants évoqués par les riverains pour identifier l'une d'elles et pour juger de son 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. Ces variables sont celles qui structurent les discours des riverains et commerçants rencontrés dans le quartier quand ils font la différence entre bons et mauvais sans-abri. 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 est celle qui fait le tri entre ceux pour lesquels il est légitime d'apporter une aide et ceux qui ne la méritent pas.

Légitimité de l'aide : du mérite

D'une manière générale, les habitants et commerçants justifient leur rejet envers le Centre en se basant sur cette distinction : le problème, c'est que le Centre accueille des personnes qui ne le méritent pas. Alors que l'on juge *normal* de venir en aide au « bon pauvre », c'est à dire à celui qui en a réellement besoin, qui est à la fois « humble », « discret », « reconnaissant », « respectueux » et fait un effort pour s'en sortir, « l'indigne », « l'irrespectueux », le profiteuse, ne mérite pas l'assistance :

« Parce que le vrai SDF, vous le voyez, c'est celui qui vous dira merci, qui va être reconnaissant, qui aura un contact avec vous (...) Ce sont des gens humbles, des gens discrets qui font en sorte que leur vie dans leur désarroi ait quand même une certaine ligne de conduite (...) ça, on est prêt à aider des gens comme ça parce qu'ils font quand même un effort pour pouvoir s'en sortir. Mais, c'est pas avec ces gens-là que vous avez des problèmes. C'est pas eux qui vont aller faire, je vais dire, des déjections, qui vont aller faire du scandale sur la rue, c'est des gens qui vont être très humbles, voilà. C'est pas

eux qui posent problème en général, je pense pas, au contraire, ce sont des gens qui feront tout pour essayer de s'en sortir, qui vont demander comment est-ce qu'ils peuvent faire ». (Un commerçant)

Le Centre accueille un public qui ne correspond pas à l'image que les habitants se font des sans-abris, et cette réalité interroge ou dérange les habitants. Dans l'imaginaire collectif, le sans abri renvoie souvent à l'image du vieux clochard, désocialisé, incapable de travailler, atteint de troubles psychiques et victime de sa situation. L'image du vieux clochard désocialisé, heurte l'image du jeune sans abri qui devrait trouver du travail et chercher à se sortir de la rue. Si certains sans-abri correspondent à cette image, ils constituent selon les dires des riverains, une minorité. Des jeunes, « propres sur eux », « intégrés », des « étrangers », des « travailleurs » heurtent l'image qu'avaient riverains et commerçants des sans-abri⁴⁸. Pour certains riverains, ces personnes ne devraient pas être accueillies dans le Centre :

Pourquoi ne pas donner cet argent à ces gens qui en ont vraiment besoin, qui veulent continuer à vivre de manière positive, c'est à dire, ne pas être un assisté ? Et en contrepartie, on jette par les fenêtres de l'argent pour des gens qui en fait, s'en foutent complètement, qui n'ont aucun respect ni pour eux, ni pour vous, ni pour personne. S'ils ne respectent rien, y a pas de raison qu'on les respecte. (...) Je ne comprends pas qu'on doive aider des gens qui ne font aucun effort. (Une riveraine)

Mais ceux qui ont un peu d'orgueil, un peu de respect pour soi, je crois que celui-là, il faut l'aider. Mais ceux qui ne veulent vraiment pas, soit vous les enfermez, vous leur faites une cure de désintoxication d'office. (...) J'estime que leur donner tout sans qu'il y ait un échange, ce n'est pas logique, c'est vraiment en faire une population d'assistés (...) je trouve qu'il faut les faire bosser. (...) En leur donnant ce dont ils ont besoin, c'est les conforter dans un mal-être, c'est les enfoncer (...) En fait, ce que vous leur donnez, pour eux, c'est comme un dû. (Une riveraine)

Dans ces extraits, on remarque un élément souvent présent dans les discours des personnes interrogées : ce qui dérange, c'est le fait qu'il n'y ait aucun échange avec le quartier, qu'il n'y ait rien en contrepartie. Encore une fois, ceux qui ne respectent rien sont ceux que les riverains qualifient généralement de « faux » sans-abri et qui jettent le discrédit sur l'ensemble des hébergés.

D'autres riverains ont des discours différents : ils pensent alors que les causes du sans-abrisme sont aussi externes aux personnes concernées : « *le fait d'être sans abri, c'est aussi dû à notre société, capitaliste. (...) C'est des gens qui sont perdus. C'est pas à ces personnes-là à qui je vais jeter la pierre. Donc, je trouve que notre société a la responsabilité de les aider* ». S'ils peuvent être étonnés de la diversité des profils accueilli, ils pensent normal de venir en aide à ces personnes.

⁴⁸ L'extrait qui suit montre les décalages que les riverains ont observé entre l'image qu'ils se faisaient des personnes sans abri et le public accueilli au Centre : « *Moi, ce qui m'a très fort étonnée, c'est que je trouve qu'il y a énormément de jeunes là-dedans. Vous savez, pour moi, un sans-abri, c'est quelqu'un qui a tout perdu, qui a perdu son boulot, son logement, qui est un peu alcoolique, c'est l'image en général qu'on a du sans-abri, qui n'est plus capable de travailler parce qu'il est complètement alcoolique. Moi, ce qui m'a vraiment frappée, des comme ça, j'en ai vu mais pas tant que ça. Moi, j'ai vu beaucoup de gens jeunes, 20-30 ans, propres sur eux, et qui ne font pas partie entre guillemets du cliché sans abri. Je prenais un verre un soir, il y avait là un jeune homme, 20 ans, installé, avec un super ordinateur, des écouteurs dans ses oreilles (...) Vous vous dites comment est-ce possible que quelqu'un comme ça soit obligé d'aller dans un logement pour sans abri. Moi, ça m'a vraiment fort frappée. Et alors, pleins de gens pas belges, des étrangers, ça m'a aussi un peu frappée. (Une riveraine).*

Des profiteurs – usage du discrédit et de la suspicion – enjeu d'intégration

Mais les personnes qui parlent dans le quartier et dont les discours sont rapportées par les autorités communales ne sont pas celles-là. Généralement on pense que les publics qui ne correspondent pas à l'image que l'on se fait du sans-abri, sont des faux sans-abri qui profitent du système. Ces faux sans-abri, ce sont les jeunes, les « étrangers », ceux qui « travaillent au noir ». Plusieurs personnes regrettent qu'il n'y ait par exemple un contrôle des identités. Cette préoccupation est d'ailleurs partagée par certains responsables communaux. Elle témoigne de la méconnaissance de la population sans-abri.

« (...) Est ce qu'il y a réellement un contrôle, s'ils sont réellement SDF, qu'ils sont dans le besoin, parce que nous, on a vu des trucs, on a quand même des doutes... des gens avec des Gsm, des ordinateurs portables, de vestes en cuir... » (Un riverain)

« Vous n'aviez pas que des sans-abri, c'est ça le problème, il y a plein de gens qui profitent du système. Le voisin les a vus arriver dans le quartier tout bien habillés et se changer dans une banque pour mettre des vêtements sales et se faire passer pour sans-abri (...) » (Un commerçant).

« Il faudrait faire des contrôles d'identité, parce qu'il y en a qui, manifestement, profitent du système. Apparemment certaines personnes seraient déposées et cherchées le matin par des voitures 4x4 noires, aux vitres teintées. Faire des contrôles d'identités permettraient probablement de déculpabiliser les vrais sans-abri des nuisances et de l'augmentation des faits judiciaires » (Autorités communales).

L'usage de la suspicion -par rapport aux « profiteurs », aux « travailleurs au noir », mais aussi aux « voleurs »-, tout comme l'utilisation de comparaisons animalières dans les discours de certains riverains -les hébergés « courent comme des bêtes sauvages pour avoir une place. On dirait un troupeau qui attend l'ouverture du Centre »-, discréditent la présence des sans-abri sur le territoire. Ces mécanismes procèdent d'une stigmatisation d'une catégorie de personnes accueillie au Centre. Les « faux sans-abri » sont ceux qui, dans le quartier, sont responsables des incivilités et du sentiment d'insécurité. Les discours sur ceux-ci sont, pour le Centre et ses hébergés, un véritable enjeu d'intégration. Dans le quartier villageois, en *déclin*, la présence du Centre renforce le sentiment de déclassement des habitants qui s'y sentent investis et manifestent un attachement fort à sa réputation. La logique villageoise renforce les phénomènes de commérages qui colportent les représentations erronées du public, basées sur une lecture des signes simplifiée. Or les représentations qu'ont les riverains, outre le fonctionnement particulier du Centre, jouent dans la définition du champ des possibles en matière de contact (Rea & al., 2004).

Les discours de rejet à l'égard du Centre trouvent donc notamment leur explication et leurs justifications dans les représentations, véhiculées par l'ensemble de la société mais intégrées de manière différenciée selon les individus en fonction de leur expérience, de la situation dans laquelle ils se trouvent.

C. Appropriation des lieux et Mobilité

Des sans-abris sur le territoire de La Chasse

Une des préoccupations centrales des habitants du quartier et des autorités communales concerne l'éventuelle augmentation du nombre de personnes sans-abri dans la commune et de la « stabilisation » de leur présence sur le territoire une fois l'hiver passé. Il est en effet souvent question, dans les inquiétudes de certains acteurs, de la présence accrue de personnes sans-abri qui resteraient sur le territoire pendant la journée. On redoute ainsi que les usagers « *prennent racines dans le quartier* » ; « *le problème, ce n'est pas spécialement qu'ils soient là maintenant, et encore, mais c'est que ça s'accroche* » (un riverain).

Ces discours se basent avant tout sur des impressions, qu'il n'est pas possible de corroborer. Les observations issues d'une présence régulière sur le terrain, mises en parallèle et complétées par les discours récoltés lors des entretiens, peuvent néanmoins fournir quelques éléments de compréhension lorsqu'il s'agit de parler « d'appropriation du territoire » des hébergés du Samu à Etterbeek et de leur mobilité.

L'expression mérite d'abord d'être présentée rapidement. Le territoire se définit au dictionnaire comme « une étendue de la surface terrestre sur laquelle vit un groupe humain » (Le Robert, 2008). Cette notion ne peut s'assimiler à celle d'espace : « s'il y a bien entendu de l'espace dans le territoire, celui-ci n'est pas considéré comme un support neutre et isotrope » (Elissalde). Le territoire repose ainsi sur deux piliers conceptuel : le matériel et l'idéal (Ibidem), « il implique une relation triangulaire, plus spécifiquement, 'une relation qui médiatise les rapports avec les hommes, avec les autres' » (Raffestin, 1980 :143, in Zeneidi-Henry, 2002 :178).

Le terme d'appropriation quant à lui est relativement flou, « il renvoie à la question de la pratique et de l'usage de l'espace » (Liagre, 2010 : 101). D'une certaine manière, il est déjà contenu dans l'idée de territoire. Le territoire est donc un espace d'identité, et l'idée d'appropriation renvoi à la force des représentations sociales (Elissalde). S'approprier un territoire ne veut pas spécialement dire posséder un espace, l'appropriation peut être symbolique, cognitive. Les lieux appropriés sont constitutifs des identités, individuelles ou collectives, ils contribuent à les façonner, les individus ayant une relation intime avec leurs lieux de vie. L'appropriation d'un territoire peut se lire au travers des traces, des symboles qui marquent le territoire, que l'on lit comme des messages (Elissalde).

Quand est-il alors, plus spécifiquement, pour les personnes sans-abri ? Pour Zeneidi-Henry, « défini à la lumière des pratiques et des représentations des sdf, le territoire se présente comme un lieu occupé par une personne ou un groupe. Il sert de support à des fonctions biologiques et sociales. Il implique une appropriation qui passe par des relations de pouvoir. (...) Il repose également sur des significations sociales ou individuelles et engage des rapports identitaires forts » (2002 : 154).

Le territoire engage donc des relations, des rapports de pouvoirs, des représentations, des identités, chaque catégorie sociale ayant une appropriation qui lui est propre. L'espace public, celui où se retrouve fréquemment les personnes sans abri, parce qu'il n'appartient à personne en particulier, peut se prêter à l'appropriation (Zeneidi-Henry, 2002 :154). Ainsi, les sans-abri privatisent certains espaces, alors même qu'ils ne peuvent en user librement (Liagre, 2010) et

« (...) contribuent à brouiller les frontières établies entre le dedans et le dehors » (Zeneidi-Henry, 2002 : 154). On assiste alors, comme nous le dit l'auteur, « à l'externalisation du privatif et à l'internalisation du public ». Tout le monde n'est pourtant pas égal en termes de pratique de l'espace, et les personnes sans-abri sont, en la matière, moins égaux que les autres (Liagre, 2010)⁴⁹.

Quelles sont alors les modalités d'appropriation des espaces des usagers du Centre dans le quartier depuis l'implantation de celui-ci ? Il s'agit de se demander quels sont les lieux, espaces fréquentés, les trajets réalisés, les services utilisés dans le quartier de La Chasse par les usagers du Centre et, dans la mesure du possible, de se pencher sur « les degrés et les temporalités de cette appropriation » (Liagre, 2010 : 8). Nous nous pencherons donc sur la mobilité des hébergés autour du Centre et les lieux où ils se retrouvent dans le quartier, afin de voir, si réellement, il est possible de parler d'appropriation. Rappelons le caractère exploratoire de cette démarche. Les descriptions suivantes ne sont pas exhaustives, elles sont des tentatives, des pistes de compréhension. Nous n'avons pas de données quantifiées à cet égard. Les lieux de présence et des fréquentations dans le quartier de la Chasse sont issus de nos propres observations de terrain, ainsi que des discours des acteurs du quartier et les hébergés. La description par ces derniers de leurs journées type nous permet de rendre compte de la multiplicité des activités réalisées en journée et de la récurrence de certaines pratiques. Nous invitons le lecteur qui souhaiterait des exemples à les retrouver en annexe.

Mobilité

Lorsque 18h sonne, beaucoup d'usagers sont proches d'un téléphone et composent le numéro du Samu pour réserver une place. Les téléphones de la gare du midi sont un poste central de cette activité. On peut y voir, à cette heure-là, près de cent personnes utilisant ou attendant un téléphone public. La gare est donc un point stratégique, et ce à plusieurs niveaux : c'est un lieu où l'on peut rester au chaud la journée, mais c'est aussi un arrêt sur le trajet des trams 81 et 83 qui passent à La Chasse. Pour se rendre au Centre, la plupart des hébergés prennent ainsi le tram 81. Ils ne viennent pas tous de la direction gare du Midi, d'autre le prennent aussi à Mérode, dont la connexion à la ligne de métro permet une liaison rapide avec le centre-ville.

Généralement, personne n'est présent devant la porte du Samu à Etterbeek avant 18h, mais il est par contre possible qu'à partir de cette heure-là se retrouvent une, deux ou trois personnes à attendre l'ouverture. En décembre, il fait déjà noir à cette heure-là, les magasins sont fermés, et l'agitation commerçante de la journée s'est déplacée autour des cafés et snacks du carrefour de La Chasse. Les passants se font moins nombreux au fur et à mesure que la

⁴⁹ Ces pratiques peuvent faire l'objet de conflits et de concurrence entre différents acteurs. Liagre note ainsi que « la vie urbaine d'un sans-abri n'est pas simple, dans la mobilité ou dans l'immobilité. Le sans-abri est sans cesse contraint. Dans l'immobilité, il doit faire face à l'injonction permanente de la société à bouger, à être mobile, à avoir un objectif et un itinéraire précis (travail, loisirs). Son inscription sur un territoire peut alors parfois être difficile, en concurrence territoriale avec beaucoup d'autres acteurs de la ville, autochtones ou étrangers. Dans la mobilité également, la contrainte est forte. Il bouge rarement pour le plaisir dans la ville. Il doit chercher à se nourrir, trouver un endroit calme la journée pour s'occuper ou se reposer. Ou simplement bouger pour bouger, pour tuer le temps, tromper l'ennui. Toutes des contraintes spatiales et temporelles donnent lieu de leur part à une adaptation et à des ajustements permanents, parfois très pénibles » (Liagre, 2010 :113).

nuit tombe. A 20h30 par contre, on peut observer qu'une file s'est petit à petit formée, d'environ une cinquantaine de personnes. Les portes une fois ouvertes, les personnes rentrent par petits groupes à l'intérieur, la file diminuant, voire disparaissant, elle se reforme « par vague », avec l'arrivée des trams.

Certaines personnes, habituées du quartier avant l'ouverture du Centre, y restent la journée, d'autres, (nous en avons rencontré deux), préfèrent venir à pied depuis le centre-ville, pour remplir le « trou » entre la fermeture des autres institutions et l'ouverture du Centre. Nous n'avons rencontré personne qui utilisait les autres lignes de transports passant par le carrefour de La Chasse. La plupart se dirigent donc directement de l'arrêt du tram au Centre. Certains cependant s'arrêtent dans un café du coin. Si c'est le cas, ils y arrivent rarement avant la fin de journée et sont dans tous les cas rentrés au Centre avant 22h30, règlement oblige.

Le matin, alors qu'il fait encore noir, impérativement avant 8h, les usagers doivent quitter le Centre. A 7h, les rues sont calmes, les trams occupés par ceux qui travaillent tôt, les cafés ouvrent doucement, les commerces d'habillement et de services sont encore fermés. La plupart des usagers font alors le chemin inverse que la veille : ils se rendent directement à l'arrêt du tram pour se rendre généralement dans le centre-ville. Peu nombreux sont ceux qui se dirigent vers un des bars du quartier pour un café, pour une bière.

Sur l'ensemble des personnes rencontrées dans les cafés de la Chasse, une seule personne nous a déclaré ne jamais quitter le quartier. Cette personne est une habituée de La Chasse, bien connue des riverains, et était déjà présente avant l'arrivée du Centre. Une autre seulement nous a dit qu'elle restait *parfois* toute la journée dans le quartier, se déplaçant de café en café. Généralement donc, les quelques personnes qui se rendent dans les cafés du coin repartent peu de temps après vers d'autres lieux, le plus souvent le vers centre-ville.

Les activités diurnes sont donc variées. Certains font la manche, d'autres cherchent du travail ou travaillent, d'autres encore se rendent dans des centres de jour. Beaucoup semblent connaître très bien le fonctionnement des institutions pour personnes sans-abri⁵⁰. Les heures les plus dures de la journée étant celles charnières avant l'ouverture et après la fermeture de celles-ci. Si on ne les fréquente pas, c'est parfois pour les mêmes raisons que celles évoquées par d'autres pour les bars ou les gares : on n'a pas envie d'être assimilé à cette population. Le regard et l'image occupent une place importante dans la définition des espaces qu'on fréquente, et nous reviendrons sur cette dimension.

Liagre présente une typologie qui permet de repérer différents profils à partir de la mobilité. Cette typologie nous éclaire sur les différents profils des personnes en fonction de leurs activités, et sur les différents types de mobilité observée chez les usagers du Centre. L'auteur distingue ainsi trois types de personnes sans-abri à partir de leurs mouvements sur le territoire. Le premier, l'itinérant rationnel a un horaire très réglé, très stricte et répétitif « son emploi du temps est minutieusement réglé, à la mesure de l'inadaptation des services aux sans-abri », les temps morts sont peu nombreux, les journées très ordonnées (2002 :114-115). Le deuxième, l'itinérant aléatoire a un parcours moins défini, « une gestion plus aléatoire dans l'espace et dans le temps, relativement changeante au gré des rencontres et des circonstances », il se déplace en fonction des opportunités (Ibid. :118). Le troisième,

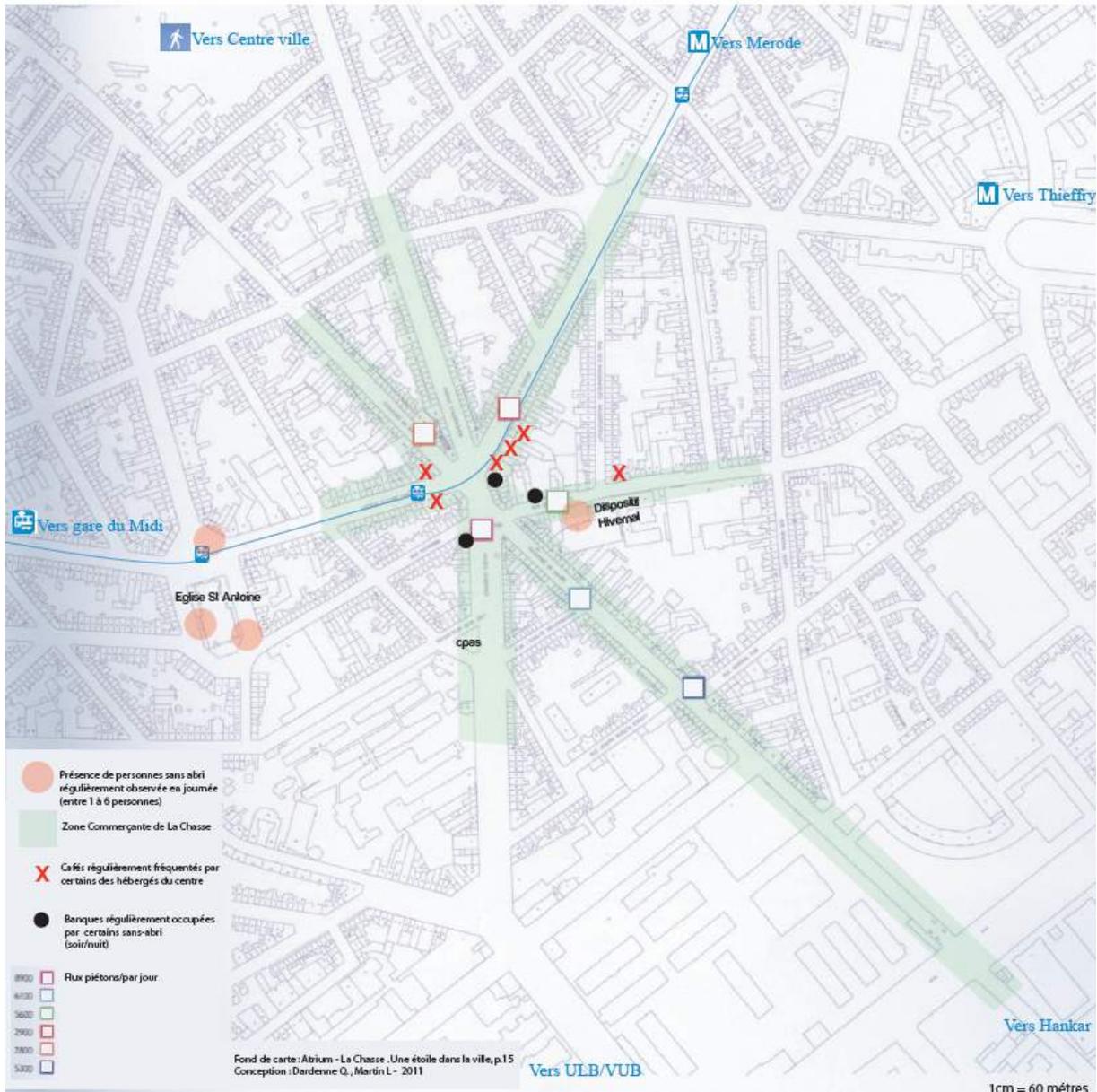
⁵⁰ On remarque ainsi, en suivant R. Liagre, que l'offre de services sociaux obligent les sans-abri « à demeurer mobiles, à tisser un réseau à travers l'espace urbain » (2002 :120).

l'enkysté, est totalement intégré à un territoire, « il connaît tout le monde et tout le monde le connaît », il se trouve concentré sur un territoire relativement peu étendu (Ibid. : 119). L'auteur ajoute cependant que « les parcours biographiques et les identités sont tellement diverses qu'il est difficile de réellement saisir toutes les modalités d'occupation de l'espace (...). Ainsi, force est de constater que la complexité grandissante du phénomène de sans-abrisme (notamment par l'arrivée en masse de sans-papiers dans la rue), ajoute encore de nouvelles figures du sans-abrisme à Bruxelles » (Liagre, 2002:131). Mais si les personnes peuvent fréquenter des lieux différents en fonction de leurs profils, qu'ils soient sans-abri, avec ou sans papiers, les lieux de fréquentation des hébergés du Centre se concentrent d'abord dans le centre-ville. Chaque personne retourne en général dans les lieux qu'elle connaît déjà. Le centre-ville est une destination commune à beaucoup parce qu'elle réunit de nombreuses infrastructures publiques et privées. On s'y rend ainsi pour « faire ses démarches » - administratives, médicales, et autres, pour passer la journée dans des centres de jours que l'on fréquentait souvent déjà, pour chercher un travail, un logement, pour se réchauffer dans une gare, une bibliothèque publique, un café, pour faire du volontariat, participer à une activité organisée par un service dont on a la connaissance. Très peu de personnes sur les trois cents hébergés restent en journée dans le quartier de La Chasse. Nous présenterons malgré tout, les lieux qui sont fréquentés dans le quartier par certains hébergés du Centre.

Fréquentation et utilisation de certains lieux à La Chasse

La carte ci-dessous reprend les lieux principaux de fréquentation des personnes sans-abri hébergées dans le Centre rue des Champs, observés ou relatés. Précisons que les cercles rosés représentent les lieux où selon les acteurs locaux, des personnes sans-abri se retrouvent également tout au long de l'année. Leur nombre et la fréquence de leur présence sont difficiles à définir. En effet, un cercle ne signifie pas que des personnes y soient présentes quotidiennement, ni tout au long de la journée. Le nombre de personnes présentes est relativement peu important, entre une à cinq personnes, mais peut aller jusqu'à une dizaine. La lecture de la carte doit donc se faire en parallèle des explications et descriptions qui suivent, car « seule, sans apport de commentaire, sans clarification, elle peut prendre une tournure simpliste (...) » (Zeneidi-Henry, 2002 : 156). Cette carte ne prétend pas être exhaustive.

Quelques caractéristiques du quartier de La Chasse et des principaux lieux de fréquentation régulière des personnes sans-abri entre le 1er janvier et le 31 mars 2011



Comme nous l'avons en partie déjà mentionné, ce sont principalement les bars, les banques, les entrées ou parking de supermarché, l'arrêt du tram, la place St Antoine qui sont fréquentés ou utilisés par les personnes sans-abri dans le quartier. L'interdiction pour nous de rentrer dans le Centre jusqu'à la mi-février et la configuration particulière de la file d'attente, canalisée par des barrières Nadar, ont fait des cafés du quartier nos lieux privilégiés de rencontre avec les hébergés du Centre. Nous pouvons ainsi dire que ce sont presque toujours les mêmes personnes qui les fréquentent, et qui, inconnus les premiers jours, font partie des habitués après quelques semaines. En effet, si certains sont plus visibles, la plupart se mêlent parfaitement à « *la faune et la flore* » de l'endroit, avec lesquelles certains sympathisent et finissent par boire et jouer aux cartes autour de la même table. Si quelques établissements accusent les mauvaises odeurs de l'un ou de l'autre, leur caractère de « mauvais client », ou

leur attribue la responsabilité d'une éventuelle rixe, ce n'est pas depuis l'arrivée du Centre qu'on note une grande différence de la population fréquentant les cafés, comme le relate un patron de café.

La plupart des lieux occupés par des hébergés l'étaient déjà avant l'arrivée du Centre par des personnes sans-abri. C'est le cas par exemple des entrées des banques, des devantures des supermarchés et de la Place St Antoine. L'arrivée du Centre vient ainsi raviver et intensifier une problématique déjà présente sur le territoire, dont nous avons présenté les enjeux dans la partie précédente. Pour ces lieux, qu'ils soient privés ou publics, il n'est donc pas question de parler d'un avant et d'un après, mais plutôt d'une éventuelle intensification.

Rarement fréquentées en journée, les entrées de banques sont régulièrement occupées par des personnes sans-abri le soir, après le départ du personnel. Certains peuvent de temps à autre y passer la nuit. Cette situation est ressentie souvent difficilement par les employés qui, en arrivant le matin, doivent parfois demander aux personnes encore présentes de sortir puis nettoyer les traces de leur passage. Ces désagréments sont souvent doublés d'une peur des employés, plus importante dans les agences où le personnel est entièrement féminin. Cette situation a pu amener certaines institutions à fermer entièrement leur sas après une certaine heure.

Les devantures des supermarchés sont également des lieux souvent visités. Certaines personnes y font la manche, pendant quelques heures de la journée. Le passage important permet au lieu relativement impersonnel d'en faire une place semi privée. L'arrivée du Centre n'a pas spécialement augmenté le nombre de personne occupant ces places, mais bien leur modalité d'occupation. Ce qui gêne avant tout le gérant du supermarché de la rue, ce sont les incivilités opérées sur son territoire : l'urine sur le parking, les vols dans le magasin, les déchets sur son toit.

D'autres lieux, semi-privés dans la mesure où ils appartiennent à des personnes privées mais sont ouverts au public, ont aussi vu s'opérer, avec l'arrivée du Centre, quelques changements. C'est le cas par exemple du sas de poste, rue des Champs, de l'entrée d'une salle de réception sur le carrefour et de l'un ou l'autre lavoir.

Enfin, sur la place St Antoine, on peut voir régulièrement, un groupe de personnes polonaises (entre trois et dix), discuter autour de quelques bouteilles de bières et de Ravini. Ces occupations sont limitées dans le temps, après une certaine heure, ces personnes prennent le tram pour le centre-ville où elles restent jusqu'au soir avant de revenir dormir au Centre. Cette présence autour de l'église peut être expliquée : c'est probablement parce que certaines personnes ont élu domicile, plusieurs mois avant l'ouverture du Centre que les premières ont alors fréquenté l'endroit. En effet, en septembre déjà, un groupe de deux ou trois personnes polonaises avaient aménagé un coin entre les buissons et les arbres qui bordent l'église, et y dormaient régulièrement. Une association du quartier avait plusieurs fois tenté de rentrer en contact avec eux, mais la communication était difficile, ces derniers ne parlant qu'un français rudimentaire. Les associations s'étaient alors interrogées sur leurs droits, mais les initiatives s'étaient à peu près arrêtées où elles avaient commencées. C'était principalement au vu des risques de conflit entre les jeunes du quartier ayant investi la place et les sdf que les inquiétudes s'étaient manifestées, mais les deux populations semblaient s'ignorer.

Les voisins de la place St Antoine avaient manifesté des réactions diverses à leurs égard. Il faut dire que la place avait déjà son lot de petites histoires depuis qu'une bande de jeune,

répertoriée comme « bande urbaine » par les autorités communales l'avait investie. La présence de celle-ci a doucement instauré un climat d'insécurité plus imaginaire que réel mais qui imprègne néanmoins, plus ou moins fortement, le ressenti des habitants. L'agitation nocturne sur la place a fait de celle-ci un des lieux à Bruxelles qui récolte le plus de plaintes d'habitants « *réellement excédés* ». Les attitudes à l'égard des personnes sans-abri présents autour de l'église s'insèrent dans ce climat-là. Les saletés qui s'amoncellent préoccupent les riverains, et si depuis l'ouverture du Centre, personne ne dort plus à cet endroit, la présence récurrente de groupes le matin attirent davantage le regard et suscite plus d'inquiétude. La situation, relayée notamment par les plaintes des riverains commence à préoccuper plus intensément les autorités communales qui décident de procéder au nettoyage et à l'élagage des arbres autour de l'église. Après la mi-mars, les recoins sombres cachés sous les massifs feuillus ont disparus, les bouteilles de Ravini et de vodka ont été jetées, matelas, bâches, cadis et chauffage électrique ne font plus partie de ce décor que le passant étranger au quartier n'aurait pu remarquer. Début avril, il semblerait que les polonais ne traînent plus sur la place le matin puisque le Centre a fermé. Seul restent quelques affaires bien rangées et cachées dans un coin, appartenant probablement à une personne fréquentant le quartier avant l'ouverture du Centre.

L'appropriation n'est dans tous les cas pas uniforme ni univoque, elle est variable, à la fois temporellement et spatialement, et plus ou moins légitimée, selon les lieux, les personnes, les usages, les comportements etc. Ces variabilités des lieux, des personnes et des comportements donnent lieu à différentes formes d'occupation et d'appropriation de l'espace. Certaines occupations semblent en effet, aux yeux des habitants, plus légitimes que d'autres, tolérées même si elles ne sont pas spécialement acceptées, ni appréciées par tous. Les lieux d'occupation des personnes du Centre sont avant tout *disputés* ou *partagés*, en fonction de la légitimité que les personnes sans abri ont à y être présentes. Ils concernent avant tout des espaces semi-privé, semi-public.

Dans les sas des banques, de la poste, lavoirs etc., le territoire est *disputé* : il fait l'objet d'une appropriation brève, d'une nuit seulement -« temporairement, l'espace commun ou l'on dort est transformé en micro-territoire privé » (Zeneidi-Henry, 2002)- dans un espace utilisé et revendiqué par d'autres (les clients, les employés) pour un autre type d'usage. Plus que leur présence, ce sont les traces qui témoignent du passage des sans-abri qui dérangent, et constituent autant d'« offenses territoriales » (Goffman 1973) qui rendent l'occupation des lieux encore moins légitime.

Dans les bars par contre, l'espace est *partagé*. L'usage qu'en font les sans-abri est approprié. Sur l'espace public, la légitimité de l'occupation dépend de deux éléments : la durée de celle-ci et le type d'espace (si celui-ci est utilisé ou non par les habitants). Ceux qui posent moins de problème sont les espaces qui sont relayés en périphérie symbolique du quartier, et occupés par des personnes que l'on a appris à connaître, qui étaient donc déjà présentes avant l'arrivée du Centre. C'est le cas par exemple des abords de l'Eglise St Antoine, où deux trois personnes avaient transformé un coin du parterre buissonneux en

chambre à coucher⁵¹. C'est aussi le cas d'un sans-abri, qui, connu ou reconnu de tous dans le quartier, fait la manche tous les matins à la même place devant le supermarché.

Mais l'occupation des lieux dépend aussi fortement de la structure sociale du quartier. Comme le dit Zeneidi- Henry, « quand le quartier est lui-même territoire, au sens où il est communauté, il est l'objet d'une forte appropriation de la part des habitants, des commerçants et de quelques autres acteurs. Le quartier, support du lien social, n'absorbe pas la présence des sdfs comme on pourrait le penser ». (Zeneidi-Henry, 2002 :163)

« Le principe du quartier comme zone appropriée nous paraît essentiel. Les SDF n'ont pas totalement trouvé leur place dans cette micro-société que représente cette catégorie d'espace. Rappelons que les quartiers, ou ceux qui méritent cette appellation dans le sens où ils sont fortement investis socialement, sont aussi des territoires, donc des espaces appropriés par leurs habitants. Or, les SDF se placent souvent là où ils peuvent, là où il y a de la place. Quand le quartier est lui-même territoire au sens où il est communauté, il est l'objet d'une forte appropriation de la part des habitants, des commerçants et de quelques autres acteurs. Le quartier, support du lien social, n'absorbe pas la présence des sdfs comme on pourrait le penser ». (Zeneidi-Henry, 2002 :163)

« (...) la localisation dans le quartier est plus subtile qu'elle n'y paraît, elle n'est pas si pleine et intégrale. Si elle est essentielle et fondatrice de processus territoriaux, elle n'opère pas au cœur du quartier. Elle est géographiquement périphérique. Les territoires observés sont intersticiels dans la mesure où ils pénètrent peu l'intérieur des quartiers et se manifestent sur des artères, des rues, des cours : davantage à la lisière, aux frontières des quartiers qu'en leur cœur » (...). Les raisons de cette configuration marginale doivent être recherchées du côté de l'identité et de la fonction du quartier. Plus ce dernier est approprié et rattaché à une identité reconnue par tous, plus les SDF y sont présents mais de manière périphérique ». (Zeneidi-Henry, 2002 :163)

Parler d'une augmentation de la présence des sans-abri en journée dans le quartier de La Chasse semble une affirmation qui ne peut être confirmée. Nous ne nions pas qu'une certaine intensification de la présence des sans-abris puisse s'avérer, elle fut dans tous les cas ressentie par certains acteurs et relayée par les autorités communales. Il semble cependant possible de remettre en question l'idée selon laquelle il y aurait une amplification de l'ancrage de certaines personnes dans le quartier. En effet, les lieux fréquentés l'étaient déjà avant l'arrivée du Samu, et la présence des sans-abri sur le territoire se présente sous des formes variées.

⁵¹ Les abords de l'église peuvent être considérés comme une forme d'appropriation de l'espace public, privatisation de l'espace public et externalisation du privé.

D. Conclusions pour le quartier

Les attitudes à l'égard des personnes sans-abri dans le quartier ont beau être variées, celles dont on entend le plus parler sont d'abord faites de rejet. Dans le quartier, tout le monde ne bénéficie pas de la même légitimité à parler, et à être entendu. Ces attitudes de rejet sont exprimées par les personnes qui manifestent un fort attachement au quartier et à sa réputation. Elles s'inquiètent de l'ancrage des sans-abri dans la commune et de la dégradation du quartier. Pour ces personnes, l'installation du Centre vient saboter les efforts qui sont faits pour redynamiser le quartier. Parce qu'« une part de l'identité sociale se construit à partir de la réputation attachée aux lieux de résidence » (Pinçon et Pinçon-Charlot, 1989 : 44), les discours de rejet sont d'autant plus forts que le quartier est en déclin et que les habitants ressentent un sentiment de déclassement. Le Centre est considéré comme participant à la dégradation du quartier et sa présence se révèle être alors un véritable enjeu identitaire pour ses habitants.

L'existence d'un tissu social dense, d'un réseau de personnes qui se reconnaissent une identité commune, de ce que l'on nommait une « communauté homogène imaginée » est une variable qui explique que l'on considère davantage dans le quartier les incivilités comme des pratiques intolérables (Rea & al. 2004 : 269). Les discours sur les incivilités et l'insécurité, déjà présents avant l'arrivée du Centre, sont dès lors un réel enjeu d'intégration pour le Centre dans le quartier. En effet, dans le quartier, « la trame de fond des anecdotes relatives à la coprésence sur l'espace public concerne les incivilités, autrement dit les attitudes considérées comme dérogeant aux attitudes valorisées et consacrées dans un espace donné » (Hubert 2002 in Rea & al., 2004 : 37). Les incivilités sont vues comme autant de défiances à cet ordre préalable et les discours sur celles-ci soulignent que « l'espace, s'il est public, n'est pas pour autant, dans l'esprit des riverains, sans propriétaires » (Rea & al., 2004 : 39). La présence des personnes sans-abri sur l'espace public, les nuisances qu'elles occasionnent et les traces qu'elles laissent derrière elles sont alors ressenties comme autant d'« *offenses territoriales* » (Goffman, 1973) par les habitants.

Nouveaux venus sur le territoire, les sans-abri sont considérés par les habitants comme des « étrangers », au sens générique du terme. Les habitants attendent qu'ils se conforment aux règles préexistantes, qu'ils soient reconnaissants de l'accueil qui leur est fait – « *les choses doivent aller dans les deux sens* ». Un contre-don difficile puisque le Centre est temporaire et que son fonctionnement empêche toute implication. Les nuisances sont ressenties comme un manque de respect alors que les hébergés sont eux « *nourris, logés, blanchis* ». L'installation du Centre est perçue comme une insulte, un sabotage, par ceux qui se sentent investis dans le quartier, qui essayent de lui redonner une image positive.

L'insécurité et les incivilités qu'on dénonce sont depuis l'arrivée du Centre, toutes imputées à ses hébergés. Beaucoup se base sur des rumeurs. Les décalages entre l'image que les habitants se font des sans-abri et le public qui fréquente le Centre en sont à la base et témoignent de la méconnaissance des réalités des personnes hébergées. Or, les représentations que se font les habitants des personnes sans-abri jouent dans la définition du champ des possibles en matière de contact. Ces décalages délégitiment la présence du Centre qui accueillerait en grande majorité des « faux sans-abri », des profiteurs. Les discours sur les

hébergés avec Gsm, veste en cuir et ordinateur portable sont, pour les riverains, autant de signes qui témoignent de la véracité de leurs représentations. Les voitures qui déposeraient certaines personnes le soir sont les preuves d'un trafic de travailleurs au noir qui profiteraient du système.

Les rumeurs et commérages discréditent les sans-abri du Centre, tout comme les comparaisons animalières qui sont aussi utilisées : « *ils (les hébergés) courent comme des bêtes sauvages du tram jusqu'au Centre, et s'amassent comme un troupeau* ». Les nuisances provoquées et les incivilités n'augmentent pas les chances de contacts.

Le fonctionnement du Centre, décrit comme une « boîte noire » qui fonctionne en autarcie et ne prend pas en charge les alentours, laisse un vide explicatif qui n'aide pas à déconstruire ces fausses images. La désinformation et le manque de communication laissent libre court à la spéculation des « extérieurs » sur l'identité des hébergés et renforcent les représentations stéréotypées. Dans le « village », l'étrangeté et la méconnaissance renforcent la stigmatisation, les inquiétudes et le sentiment d'insécurité (Rea & al., 2004 : 47). Le nombre important de personnes accueillies, le turn over du public et la présence temporaire du Centre sont autant d'éléments qui ne facilitent pas la rencontre et l'intégration du Centre et des usagers dans le quartier. Les hébergés restent alors pour la plupart des inconnus aux yeux des riverains, intensifiant le sentiment d'insécurité.

On remarque pourtant que les contacts permettent de travailler ces représentations. Parmi les agents de prévention et de sécurité, ceux ayant travaillé autour du Centre et rencontré quotidiennement les usagers, n'ont pas les mêmes discours sur ces derniers que leurs collègues. En matière de contact, certains habitants avaient pourtant manifesté l'envie d'organiser quelque chose pour les hébergés (un petit déjeuner), mais le fonctionnement particulier du Centre décourage toute initiative de la sorte, en donnant sa priorité à l'encadrement du public. Les seuls contacts sont alors humanitaires, sous la forme de dons. Les possibilités de rencontre sont donc vite évincées et vues par certaines personnes comme autant d'opportunités manquées.

Aussi, l'installation du Centre, perçue comme négative parce que vécue comme un fait imposé provoque « un mécontentement qui rejaillit sur les bénéficiaires de cette installation » (Rea & al. 2004 : 297). En outre, les autorités communales qui légitiment ou non sa présence ont une influence sur les attitudes des riverains et des commerçants.

L'ensemble de ces éléments, pour certains habitants et commerçants, délégitime la présence du Centre. S'ils trouvent l'initiative louable, certains se demandent ce qu'il adviendra des hébergés une fois l'hiver terminé. D'autres parlent d'« usine sociale » qui propose l'abri d'une nuit mais met les gens à la rue le matin.

L'ensemble des discours analysés montre alors la sélectivité de la compassion (Loison-Leruste 2009) qui s'exprime de plusieurs façons. La compassion est d'abord sélective parce que saisonnière. Elle l'est également dans l'esprit des citoyens qui différencient la légitimité de l'attribution de l'aide en fonction de certains traits dont les sans-abri sont ou non porteurs et qui les classent selon les oppositions bons vs mauvais, vrais vs faux sans-abri. Enfin, elle dépend aussi des modalités de l'installation du Centre, des nuisances qu'il suscite et de l'inscription identitaire des habitants dans leur quartier.

2. Enjeux – Pour les « hébergés »

*“Bon, il faut vivre l’expérience pour la comprendre. C’est comme une montagne, avec ses rochers etc. Je peux te la décrire dans ses moindres détails, et toi tu pourras penser que tu la connais. Mais tu n’auras qu’un aperçu. Tant que tu ne seras pas passé par ce chemin tortueux, tu ne pourras rien comprendre”
(Khaled, un matin)*

Les discours des personnes hébergées que nous avons rencontrées sont divers. Ils révèlent plusieurs éléments problématiques pour les usagers, qui découlent directement de l’existence de ce type de structure (centre d’hébergement hivernal à grande capacité d’accueil etc.) et de son mode de fonctionnement particulier. Ces discours montrent également les raisons qui font que l’on ne s’y rend pas, que l’on préfère parfois dormir en rue, que l’on cherche une autre solution. Des raisons qui s’apparentent en grande partie à celles qui étaient déjà reprises dans le rapport de Rea & al., en 2001, sur le secteur. Elles concernent l’anonymat et les critères d’accès, la qualité et la quantité de sommeil, le confort et l’hygiène, les travailleurs, les autres usagers, l’habitude, les services offerts (manger, se laver), la solitude. Parmi les personnes que nous avons rencontrées, les vols et les agressions, le manque d’hygiène et la possibilité d’attraper des maladies, le nombre trop important de personnes hébergées, la promiscuité et l’agoraphobie, les règles contraignantes, le fait de ne pas vouloir s’identifier à la population des sans-abri, constituent autant d’éléments de réponse que nous avons récoltés, permettant de comprendre pourquoi certaines personnes évitent d’être hébergées dans un centre d’hébergement d’urgence. Mais ce n’est pas parce que les personnes sans-abri pointent ces éléments qu’ils n’apprécient pas les services rendus par l’institution, où qu’ils en viennent à ne plus s’y rendre, au contraire, et c’est de ces ambiguïtés que nous traiterons ici.

C’est parce que les sans-abris sont les premiers concernés par l’ouverture du Centre qu’il nous semblait nécessaire de comprendre ce que, pour eux, fréquenter les dispositifs hivernaux et plus particulièrement le centre d’hébergement d’Etterbeek signifie. Cette donc sur cette question que nous nous pencherons dans cette partie.

De quelques discours emblématiques par rapport au Centre et à l’hébergement d’urgence

Pour commencer, les discours des hébergés portent sur *le mode de fonctionnement du Centre*. Par exemple, le fait de devoir réserver sa place par téléphone peut faire l’objet de certaines critiques. Ce système est vu comme une « loterie » par certains hébergés. La saturation de la ligne téléphonique est souvent dénoncée et décrite comme une difficulté éprouvante qui renforce les angoisses de la vie en rue. D’autres, cependant, pensent normal de devoir faire un effort pour obtenir leur place étant donné la gratuité du service, même s’ils considèrent le système lassant.

Les avis qui s’expriment sur *la qualité de l’hébergement* oscillent entre critiques et reconnaissance, et ce, souvent dans les paroles des mêmes personnes. Les ambiguïtés, voir

contradictions, font ainsi partie des discours comme des ressentis. Elles sont le fruit des caractéristiques de ce qui est proposé aux usagers.

Entre reconnaissance et critiques

Beaucoup des personnes rencontrées sont très reconnaissantes : elles estiment que les services dispensés par le Samu sont de qualité et suffisants, soulignant la bonne organisation des travailleurs. C'est ce qu'exprime un hébergé :

« Moi je trouve que le concept du Samu est tout à fait raisonnable. (...) Tu téléphones, t'as ta place, tu peux dormir la nuit, t'es pas à la rue. (...) A partir du moment où tu respectes leurs conditions, il n'y a pas de problèmes. (...) Bon évidemment, c'est pas du 3 étoiles hein, faut pas rêver. (...) Mais, dans le cadre de ce que tu as besoin, tu as tout ce qu'il faut ; tu as un lit, des draps, tu as à manger. Qu'est-ce que tu veux encore réclamer ? J'avais une chambre, j'avais un lit, j'avais pas besoin d'autre chose. Il y en a par contre qui font des scandales, et là ça commence à chauffer. Alors je commence pas à me balader dans les couloirs. Tu manges, tu vas dormir, point ».

Ce contentement s'accompagne pourtant souvent d'une sorte de résignation : *« ce qu'on peut avoir, heureusement qu'on l'a, faute de mieux, on est content »*. Ce genre de discours se complète généralement d'une description des désagréments, attribués principalement à la capacité d'accueil du Centre, considérée comme trop importante. Certains se montrent très exigeants par rapport aux services dispensés et très critiques à l'égard de l'institution. Parmi ces critiques, outre le nombre trop élevé de personnes accueillies, on peut relever : la nourriture, la dégradation des sanitaires et le manque d'hygiène, le fait de pouvoir attraper des maladies, le manque de professionnalisme et l'agressivité de certains travailleurs, un sommeil rarement réparateur, le manque de sécurité, les vols... C'est ce qu'expriment rapidement ces deux hébergés :

« Alors le crasu social, la bouffe est dégueulasse. Il y a même pas de rideau de douche. Les articles 60 sont hyper agressifs et tu peux rien attendre des responsables. Et alors le pire, c'est que tu peux attraper des maladies parce que tu dors sur un matelas qui n'est pas couvert. Moi j'ai attrapé la gale. Tu peux attraper des poux, des démangeaisons, des boutons, etc... » (Samir⁵²)
« Le Samu, c'est bien mais c'est crade. Déjà les douches, j'en prends pas là. Les toilettes, j'y vais même pas. Le sol est noir. Les draps, dès que je les mets, je me gratte. Il y a quelque chose qui ne va pas. Mais c'est bien ce qu'ils font ». (François)

En plus des critiques sur la qualité de l'hébergement, ce sont aussi les conséquences de la vie en grand groupe qui posent problème. C'est parce qu' *« il y a des gens qui ronflent comme une tronçonneuse, qu'on n'arrive pas à dormir, et que quand on ne dort plus, le cerveau fonctionne plus »* (Jacques), parce que *“ça pue l'alcool, que les gens se droguent en cachette, qu'ils sont trop nombreux, et que l'odeur de tous ces gens, imbibés d'alcool depuis des mois, c'est suffocant ”* (Dan). Et que, dans le lot de personnes hébergées, on ne peut pas faire confiance à tout le monde et le sommeil s'en fait sentir : *“déjà que je dors que d'un œil! Et quand le matin tu te réveilles, tu te dis, tiens, je me sens plus léger, ah bah tiens, c'est normal, t'as plus de papiers!”* (Medhi) *“Le plus dur, c'est que tu ne dors pas. Il y en a qui crient, qui hurlent, qui allument la lumière... en plus tu dois surveiller tes affaires, t'as peur de te faire voler ton Gsm, tes papiers etc. Il y a trop de monde »* (Youssef).

⁵² Les noms de toute les personnes cotées ont été changés afin de respecter l'anonymat.

Promiscuité – ne pas mettre tout le monde dans le même panier

Ce sont donc les autres qui dérangent, qui manquent de respect. On s'attache alors à ne pas mettre tout le monde dans le même panier, tant du côté des travailleurs que des autres hébergés. Si les coupables sont chaque fois différents selon les accusateurs (les étrangers, les souldards, les jeunes, ...) toutes les personnes interrogées dénoncent le manque de civisme, le manque de respect envers les règles, les travailleurs et l'environnement. Une minorité, ou une majorité (en fonction de qui parle) a tendance à dégrader l'ambiance générale au sein du dispositif. On l'explique tantôt par le manque d'éducation des uns, par l'état d'ébriété des autres. Plusieurs hébergés sont alors compréhensifs par rapport aux difficultés qu'endurent les travailleurs et n'hésitent pas à prendre leur défense face aux excès de certains de leurs congénères.

C'est à la même logique que les usagers font appel pour expliquer l'accueil négatif du quartier qu'ils déplorent. Ainsi, certains regrettent non seulement le comportement de quelques-uns qui fait tomber le discrédit sur l'ensemble des usagers mais aussi l'attribution systématique et généralisante par le quartier des faits délictueux aux personnes sans-abri.

« En réalité, le problème, c'est que sur les 330 on va dire, en admettant même qu'il y a ait 10 % d'alcooliques notables et 10 % de camés, ça fait quand même 60 fauteurs de troubles potentiels... (...) ça reste une minorité mais c'est cette minorité que les gens vont voir... (...) s'il y a, ne serait-ce qu'une augmentation de 1 % de vols par rapport à la moyenne au carrefour du coin, ce sera dû à nous alors que c'est bêtement une nouvelle bande qui s'est lancée ou qui profite que nous on est là... et donc d'office, on va porter le chapeau... Quoi que tu fasses, d'office ça sera comme ça, tu peux faire toutes les réunions préalables... » (Jacky)

Promiscuité – se regrouper et discréditer – « nous » vs « eux »

Ce que l'on remarque également, c'est que les représentations des personnes sans-abri (telles que nous les avons présentées pour le quartier) sont aussi utilisées par les hébergés eux-mêmes pour expliquer les comportements des autres usagers. Très souvent, c'est au travers de ces clichés qu'il est question de marquer la distance. Non seulement les comparaisons animalières se retrouvent dans la bouche des riverains (cf. supra.), mais elles sont aussi mobilisées par les usagers. Les différences entre « eux » et « nous » sont, elles aussi, à l'œuvre dans les discours des hébergés. Eux, les « autres », ce sont *les animaux, les enfants, les primitifs*, bref des personnes moins évoluées, qui ne se rendent pas compte de la chance qu'elles ont, c'est : « *l'essentiel du troupeau qui n'a pas de respect* » (Didier). Ce sont ces raisons qui poussent Mohamed à ne plus fréquenter le Centre:

« Certaines personnes se comportent comme des animaux. On vous dit de faire la queue pour un café. Certaines personnes font même pas la queue, ils passent avant vous. Quand vous leur dites, c'est directement la bagarre. Soit tu te rebelles et te défends, soit tu la fermes et tu baisses la tête et à ce moment-là, tout le monde vous marche dessus ».

« C'est pire que des petits enfants qu'il faut prendre en main. Ils ne se rendent pas compte du privilège qu'ils ont de ne pas dormir dehors. (...) Ce sont des gens qui vivent au jour le jour, ils s'en foutent du lendemain. Ce sont des gens qui n'ont pas de respect d'eux-mêmes ni des autres. Moi, j'ai pas été habitué à ça. Certains se considèrent comme de plein droit. Il n'y a pas d'équilibre avec les devoirs » (Didier).

Comment ces comportements sont-ils expliqués ? Pour un hébergé, c'est que « *la plupart n'ont pas eu la chance d'avoir une éducation* », pour un autre, ce sont les conditions de la vie en rue et l'organisation des structures qui favorisent ce genre de comportement :

« Le fait de vivre dans la rue et d'être obligé de courir pour bouffer, pour dormir, ... a tendance à rendre tout le monde quelque peu autiste, à avoir des comportements de gamins de 10 ans... ils sont tous inscrits, ils ont tous leur chambre, leur lit mais ils se battent pour être le premier à arriver... Il y a à bouffer pour tout le monde mais on va se battre pour avoir la meilleure table, ce qui n'aide pas... »

Parmi les « autres », il y a plusieurs groupes. Un usager relate :

« Il y a trois catégories de personnes. Les alcooliques qui sont chiants, qui ne sont pas propres, qui sont saouls, ivres, chiants. Les calmes qui vont faire leur lit et dormir, et puis ceux qui se plaignent. 'Il n'y a plus de café, le café est pas bon est...' Bien vu ! Faut pas attendre 7h45 pour prendre le petit déjeuner ! »

Parce qu'il faut appeler tous les jours, chercher une chambre tous les jours, mais que tous les jours, on ne veut pas dormir avec des personnes différentes (pour le bruit, pour les vols, parce qu'on ne se sent pas en sécurité) les usagers se rassemblent souvent en petits groupes. Le choix de la chambre et de ses cohabitants est dès lors souvent déterminé par les affinités et la confiance que l'on peut avoir en certains. Ceux-ci veilleront par exemple sur les affaires des uns pendant qu'ils vont manger. Ces affinités permettent aussi de s'arranger pour réserver leur lit. Les groupes se forment souvent autour de l'ethnicité. Les autres, ce sont *les polaks, les noirs, les primitifs, les sales*.

« Aussi, le plus dur, c'est le réveil. C'est brutal. Déjà que tu ne dors pas bien parce qu'il y a trop de monde. Alors à 5h du mat, moi je me lève pour aller prendre une douche. Mais les pommeaux de douche ils ont disparu. C'est les polaks ça. Pourtant quand on est arrivé au début, c'était nickel de chez nickel. Il y en a qui chient dans les douches, ils arrivent morts bourrés, ils font attention à rien, ils vivent comme des primitifs ». (Medhi)

« Nous, on essaye de se trouver une chambre sans marocains et sans polonais, comme ça on est tranquille. Parce qu'ils parlent... (...) On dort à 4. J'arrive tard, ils gardent mon lit. (...) Je sais qu'il y en a qu'il ne faut pas s'y froter. Parce que quand ils ont bu leur petit verre, ils sont agressifs ». (Jacques)

Même si certains regrettent que des clans se forment, ils pensent néanmoins que les différents publics ne sont pas traités équitablement :

« C'est dommage à dire mais il y a comme des clans qui se forment. Les marocains, les polonais, les « whites »... (...) C'est rassurant de dormir à côté de quelqu'un qu'on connaît. Moi, je vais manger plus tard, alors je garde les affaires des autres. (...) Ils favorisent trop les musulmans, au niveau nourriture, ... C'est pas normal par rapport aux belges ça. (Michel)

Promiscuité – Racisme et concurrence entre « précaires »

Un climat de concurrence est fort palpable, principalement entre les personnes sans papiers et les sans-abri, dit “classiques”. Ces derniers pensent souvent que les sans-papiers n'ont pas leur place dans les abris de nuit. Ils se sentent délaissés par rapport à certaines personnes dont ils jugent qu'elles n'ont pas la légitimité à recevoir des aides. Les abris de nuit devraient prioritairement accueillir les personnes qui ont des papiers et qui peuvent faire valoir leurs droits :

« Ce qu'il y a, c'est que les sans-papiers, ils sont vite reçus. On va vite les diriger (...). Tandis que les gens qui sont depuis 10 ans dans la rue, eux, on a l'impression qu'il y a rien qui a bougé, qu'il y a rien qui a été fait pour ces gens-là. Pourtant, c'est quand même eux qui sont là au départ » (Jean-Pierre)
« La Belgique c'est devenu l'Eldorado de l'Europe. Avant on pouvait gérer, c'était mieux. Maintenant, on s'étouffe. La Belgique, faut qu'elle fasse le tri » (Karim)

Et si certains ont fait connaissance, l'attention portée aux autres est souvent paternaliste et néo-raciste⁵³. Les discours racistes sont d'autant plus forts que tout le monde se retrouve dans la même situation. A une personne qui cherche une chambre, un usager lâche, avant de se lancer dans un grand rire: *“Non mon gars, c'est pas ta chambre. C'est pas encore ici qu'on a vu pousser des bananes et des cocotiers”*. Comme le discours suivant le montre très bien, l'usage du discrédit plonge les autres dans une altérité radicale et permet de se distancier, de réinstaurer une distance sociale qui n'existe plus - *les bons à rien n'arrivent alors même pas à la cheville* :

« Regardez-moi ce bétail, des bêtes sauvages. Cette merde, cette crasse, tous ces étrangers... Moi je vous le dis, il y a beaucoup de choses à faire ici, mais ce qu'il faut, c'est un bon triage ! Qu'on les renvoie tous dans leur pays de merde. J'en ai ras le cul, je suis dégouté, franchement dégouté. Ces illettrés, cons comme des ânes ! Et encore, des ânes, c'est intelligents, mais eux ! Ce qu'il faudrait, c'est qu'on réouvre les mines et qu'on les foute tous dedans, pour qu'ils travaillent et gagnent un salaire. Des bons à rien qui ne m'arrivent même pas à la cheville. (...) Des voleurs en plus. Vous vous retournez un instant et votre sac à disparu. (...) Tous des profiteurs. Ce sont des gens qui ont une famille derrière eux, moi je les ai vus ! Ils ont la clé de leur appartement ! » (Bernard)

Comme le remarquait déjà P. Vidal Naquet, l'hétérogénéité des publics peut être source de fragilité. La cohabitation dans les dispositifs d'urgence de populations qui souvent « n'ont pas ni la même histoire, ni les mêmes projets, ni les mêmes attentes (...) peut s'avérer problématique, aiguissant la concurrence entre usagers » (2005 :13-14).

Le contexte de survie présent en rue - *« La vie en rue, c'est inexplicable, c'est la jungle. La violence est omniprésente » (Jacquot)*, se trouve alors prolonger à l'intérieur du Centre. Ce contexte de violence revient sans cesse dans les discours et renforce la dureté des conditions de vie extrêmes, sous le mode de la survie. La loi du plus fort est de mise. Ainsi, les agressions et les vols sont fréquents, le sentiment d'insécurité constant. Dans un contexte de méfiance et de défiance, il faut être sur ses gardes, sur le *« qui-vive »* constamment. Même à l'intérieur des abris de nuit, *« on fait attention à ses poches »*.

« Hier, un mec était prêt à me casser la figure pour avoir mes sandwiches (...) Y a deux jours, je me suis fait fouiller pour essayer de voir si j'avais pas des sous sur moi (...) c'est tout le temps comme ça... (...) Sans compter que dans la rue, vous ne pouvez pas montrer trop de signes extérieurs de faiblesse (...) si vous êtes avec une béquille, vous êtes une cible dans le dos (...) y a beaucoup de vautours qui tournent autour, pas nécessairement des sans-abri (...) je me suis déjà fait braquer avec un cutter pour me faire piquer 62 cents, pour vous donner une idée ». (Francis, un hébergé)

⁵³ Comme en témoignent plusieurs interactions à l'intérieur du Centre. Dans le réfectoire, une personne âgée, belge, avec trois personnes d'origine marocaine qui partagent sa chambre nous décrit, devant eux, leur relation: *“Vous savez, il ne faut pas s'inquiéter pour moi, ils sont si gentils avec moi. Ils prennent bien soin de moi, même s'ils sont marocains. J'ai vraiment de la chance. Mais attention, ils étaient pas comme ça, c'est parce que je les ai éduqués. Parce qu'ils étaient très mal éduqués, mais maintenant ça va, grâce à moi. Je ne pensais pas qu'ils allaient se soumettre comme ça, mais c'est parce que j'ai été dur aussi. Il faut savoir comment s'y prendre” (Paul).*

Ce contexte de survie fragilise les liens, effrite la solidarité et met à mal la confiance envers les autres. Il pousse certains à garder de la distance dans leurs relations. La protection d'un groupe relève pour certains de « l'angélisme », la survie écrasant toute forme de solidarité : « *S'il y a plus qu'une seule place au CASU et que dans votre bande, il y en a un qui a la place et pas les deux autres ou les trois autres, la solidarité va commencer déjà à s'effriter...* ». (Robert)

Les travers de la proximité donc sont nombreux, pour beaucoup, « *le problème ce sont les autres qui résident aussi là* » (Bernard). La difficulté de la cohabitation entre les différents publics et la promiscuité sont des thèmes très présents dans le discours des hébergés, instaurant un climat de tension et d'insécurité. Les conflits (racistes souvent) sont fréquents et doivent régulièrement être gérés par les travailleurs. Certains usagers n'y vont pas de main morte à l'égard de leurs congénères. Différentes stratégies sont alors mises en place afin de se protéger des autres résidents, potentiellement agressifs et violents. Faire profil bas et faire alliance font partie de celles-ci. Mais si la présence des autres dérange si fort, c'est aussi parce qu'elle est un enjeu identitaire pour les usagers.

Promiscuité - Image et identité – se différencier

Fréquenter les centres d'hébergement, c'est, d'une certaine manière, opérer un glissement d'une situation - ne pas avoir de logement, vers une identité - être sans-abri. C'est donc l'image de soi qui est en jeu. Le discours de Philippe en témoigne : « *Quand t'es là, t'as jamais l'esprit tranquille. Déjà tu ne te sens pas à l'aise quand tu arrives. Surtout quand tu ne t'assimiles pas à ces gens-là* ». Un discours que nous avons rencontré très fréquemment. De la même façon, Abdel raconte :

« Moi je veux pas aller dans les centres de jour parce que je veux pas m'assimiler à eux. Je suis déjà avec eux le soir. Sinon, je vais finir par croire que je suis comme eux. (...) A force de fréquenter des gens qui ont décidé de vivre dans la rue, tu peux devenir comme eux, ils décalquent sur toi... (...) Tu sais, moi je suis pas un gars de la rue, c'est pas ma vie, c'est pas ce que je suis... je sais qu'un jour ou l'autre, je vais sortir de là...Mais je suis perdu ». (Abdel).

Parce que l'image de soi se construit en miroir de l'image que les autres nous renvoient, le regard des autres est pour certains très important.

« C'est ça que j'aime pas, c'est l'humiliation, et le regard indifférent de certaines personnes. Une personne de classe moyenne par exemple va nous regarder comme quelqu'un de différent, pourtant nous sommes des êtres humains comme tant d'autres. Cette indifférence m'agace et m'énerve (...) »

Les critiques à l'égard des autres sont d'autant plus vives que l'organisation particulière de l'infrastructure et son mode de fonctionnement font que l'on se sent soi-même considéré de la même façon que l'on traite les autres.

Du respect et des violences institutionnelles

« Entrez, entrez, entrez ! Mangez, mangez, mangez ! Sortez, sortez, sortez !
Tu vois, ici, on est des animaux » (Eric)
« Levez-vous ! Rangez vos draps ! Rangez vos droits ! » (Karim)

Certes, les hébergés éprouvent souvent de l'empathie vis à vis des travailleurs. Ils reconnaissent la difficulté de leur travail, comme en témoigne Philippe : « *Je peux comprendre que les travailleurs ici sont parfois pas trop à leur aise parce qu'il y en a qui sont à la limite de la violence* », et que « *dans l'équipe, il y a vraiment des crèmes* » ou encore que « *ce n'est pas qu'ils soient chouettes ou pas, ils font leur travail* ». Il n'empêche que ces hébergés peuvent aussi juger l'attitude de certains travailleurs comme injuste et leur manquant de respect. Un manque de respect souvent lié à l'organisation même du fonctionnement de l'institution, dont les tâches ne permettent pas des aménagements plus souples, nombre de personnes et service à assurer obligent. Plusieurs hébergés dénoncent le manque de souplesse et de compréhension, ils parlent d'abus de pouvoir de certains travailleurs :

« *Qu'ils engagent des gens compétents, pas des articles 60 qui en ont rien à foutre. Même, c'est de l'abus de pouvoir quoi ! Ils te mettent à bout, ils te considèrent comme un chien !* » (Ali).

Le matin semble en effet être un moment difficile, pour les hébergés comme pour les travailleurs :

« *Le matin, on vient te réveiller, tu crois que t'es à l'armée hein, 'debout ! Levez-vous !' Ils te crient dessus. A la fin, ça tombe sur le système. Levez-vous ! Rangez vos draps, rangez vos droits ! Dans le fond, c'est normal de se lever, mais c'est la manière de le faire qui est insupportable* » (Ahmed).

Le manque de professionnalisme et de formation est dénoncé. Que la gestion soit marquée par des attitudes paternalistes ou brutales, c'est un manque de considération et de respect qui finit par « *taper sur les nerfs* » :

Ils ont tendance à nous considérer comme des grands enfants on va dire. Il y a un côté gestion très paternaliste tout le temps qui a tendance à taper sur les nerfs... (...) c'est « si tu n'es pas content, tu peux aller voir à l'hôtel », ce genre de remarque à la con qui fait pas avancer le schmilblick... Tout le monde sait qu'on n'a pas le choix, et ils jouent là-dessus aussi... (...) (les articles 60) sont généralement beaucoup plus exigeants entre guillemets en termes de respect à leur montrer à eux, pas le respect qu'ils montrent aux autres, c'est eux qu'il faut respecter, parce qu'ils ont tout d'un coup un uniforme et un embryon de pouvoir (Fabrice).

Manque de considération et de respect, violences, promiscuité, racisme, sommeil compliqué, autant d'éléments qui légitiment donc, chez les sans-abri, une critique concrète du fonctionnement général du système. Plus généralement aussi, ces éléments ont des conséquences sur la vie et la survie en rue.

Mise à l'abri et temporalité – un cercle vicieux

En effet, le plus difficile semble tenir dans la précarité de la sécurité qu'offre une nuit à l'abri – qu'il faut renouveler tous les jours. Le fonctionnement du Centre ne permet pas de se stabiliser, ne fusse que quelques jours, et la sécurité offerte aux hébergés est toute relative. L'immédiateté prend ainsi le dessus sur toute autre forme de préoccupation : on vit dans le présent, en tentant de répondre aux besoins immédiats : manger, dormir. Difficile alors de se

projeter dans l'avenir et de construire des projets. Le fonctionnement « à la nuitée » permet donc difficilement de dépasser le mode de la survie. C'est ce dont témoigne un hébergé :

« Quelqu'un qui vit à la rue a cette réflexion toute la journée ; où est-ce que je vais dormir ce soir ? C'est une question qui se répète quasi quotidiennement, parce qu'il y a pas le choix. (...) où est-ce que je vais dormir ce soir ? A la rue ? A pierre d'angle ? Ou au Samu ? Et s'il y a pas de places nulle part, où je vais dormir ? (...) Qu'est-ce que je vais faire ? Qu'est-ce que je vais manger ? Où est-ce que je vais péter ? (...) » (Daniel)

Remplir sa journée semble alors une tâche compliquée parce, comme le dit Henri : « Tu n'as pas vraiment de but, tu te lèves le matin et tu penses déjà qu'à téléphoner au soir pour avoir ta place. Donc tu regardes l'heure tourner ». Penser même semble compliqué - parce que les nuits ne sont pas reposantes, chercher du travail est pour certains impossible. Le répit qu'on a eu en hiver n'a pourtant pas permis de trouver de solution pour l'avenir :

« Comment penser à un travail si tu n'as pas dormi ? Même penser, tu peux pas. Le soir, tu penses à avoir de quoi où dormir. Le matin, tu commences à tourner, tu es fatigué. Tu cherches où tu vas manger. C'est difficile de réfléchir à quelque chose. L'hiver, y a des places où tu peux dormir, après c'est fini. Après la fermeture, où tu vas dormir ? Le cycle recommence de nouveau. Tu peux de nouveau penser au travail, mais sans logement c'est impossible, et sans argent pas de logement. De plus, les sans-papiers ne peuvent chercher du travail seulement en noir. Si tu trouves quelque chose, il va peut-être te faire travailler 10 heures jusqu'à 12 heures avec un petit salaire. Je vis ça depuis 2002 » (Karim)⁵⁴

Plusieurs usagers regrettent ainsi le fait qu'il n'y ait pas d'accompagnement diurne : « Ce qu'il manque, c'est un suivi en journée. Parce que le rêve de tout le monde, c'est de trouver un appartement, de sortir de la rue. (...) Et une fois réfléchir ailleurs que dans un café » (Jean). La « temporalité » de la mise à l'abri est ainsi dénoncée.

*« Des emplâtres sur des jambes de bois » :
Contradictions du système et responsabilité politique*

Les obstacles à la sortie de la rue sont multiples, et beaucoup soulignent le cercle vicieux des démarches à réaliser qui la rendent si compliquée : – un travail pour un logement, un logement pour un travail. Selon une personne sans-abri, les conséquences de la vie en rue se caractérisent par un sentiment de déstructuration, allant de pair avec l'insécurité toujours présente. Une déstructuration progressive qui peut avoir des conséquences sur les rapports qu'on entretient avec les autres et avec soi-même. Pour un hébergé, malgré la bonne volonté des professionnels, leurs pratiques « font partie du problème ». Elles participent et alimentent ce sentiment de déstructuration en les « enfonçant », en les « enfermant » dans cette spirale :

« Le truc principal qui caractérise la vie en rue, c'est pas tellement l'insécurité et tout ça, c'est l'absence de structure, c'est ça qui donne de l'insécurité ... le fait qu'il n'y ait aucun moment où on sait rentrer quelque part, fermer la porte et laisser le bruit du monde à l'extérieur on va dire... à partir du moment où ceux qui viennent vers vous continuent à vous enfermer dans cette petite boîte (...) vous êtes toujours dans ce bruit du monde, vous ne parvenez jamais à essayer de retrouver, ne serait-ce que les restes de ce

⁵⁴ C'est la même logique qu'Eric dénonce à un espace de parole: «Le problème, c'est que quand tu vas t'inscrire au CPAS, on te demande d'aller t'inscrire chez Actiris. Mais, quand t'es dans la rue, le travail, c'est pas nécessaire pour l'instant. Alors, quand Actiris te convoque pour un travail, tu peux pas accepter, t'as pas de logement. Mais on te demande quand même d'aller chez Actiris. Comment voulez-vous que j'accepte un travail si je dors dans la rue ».

que vous étiez avant... et donc, au lieu de vous conforter ou de vous reconforter quelque part, ça accentue ce sentiment de déstructuration et donc, d'insécurité ... ». (Francis)

Pour cet hébergé, au lieu d'y répondre structurellement (notamment par la création de logements sociaux - comme il le suggère), les abris de nuit et les associations du secteur sans abri stabilisent les personnes à la rue, « *soignent sans guérir* ». Mais la culpabilité de cette logique n'est pas spécialement attribuée au secteur – c'est le manque de volonté politique qui est pointé comme la raison principale expliquant le manque de solutions structurelles.

« Quand j'entends, que ce soit le président des cpas ou les autres, 'on ne veut plus de morts dans la rue cette année' oui d'accord, mais ça se limite à ça... C'est pas on veut pas de gens dans la rue, c'est on veut pas de morts dans la rue... un mort, ça fait désordre... moi, je trouve qu'il y en a pas assez pour l'instant...(...) L'année passée, il y a eu 39 morts, en réalité, y a des jours où moi je rêve où il y en ait 390, parce que s'il y en a 390, on décidera peut-être à faire autre chose que d'ouvrir des centres en urgence, uniquement quand il fait froid. C'est bien gentil mais ce qu'il faut, c'est aider à sortir les gens de la rue et ça, il y a pas de volonté de sortir les gens de la rue... tout est toujours fait dans l'urgence (...) si maintenant, je m'inscris pour aller dans un logement social, je vais avoir une attente de 6 ans en moyenne, avant d'en obtenir un ... (...) donc, tant qu'il y a pas une volonté politique de dire, on fait des logements et on sort les gens de la rue, ça continuera... et dans 20 ans, il y aura pas 39 mais 53 morts...(Hubert)

Un autre hébergé tient un discours similaire par rapport aux politiques en présentant une fonction que recouvre l'aide aux sans-abri : « *Ce n'est pas dans leur intérêt que ça s'améliore, ce qui compte, c'est leur image* ».

Le dispositif est certes apprécié, mais il n'est pas conçu comme apportant des solutions à long terme au problème de la vie en rue : « *Fondamentalement, le dispositif hiver, c'est bien qu'il existe mais ça veut dire qu'entre le 21 et le 30, on va être tous dehors, nos problèmes ne seront pas réglés pour autant* » (Marcel). Le dispositif règle « *l'immédiat* ». Sans solution structurelle il n'est qu'« *emplâtres sur des jambes de bois* » :

Le dispositif hivernal: oui, ça aide parce que tu peux dormir dans un endroit au chaud au lieu de dormir dans la rue à - 10... Ça aide, mais c'est pas la panacée... Ça règle dans l'immédiat...(...) Tant qu'il y a pas une politique systématique de mise à l'abri, de fin de sans-abrisme, tant qu'on ne surmonte pas le côté propriété privée du marché locatif et ainsi de suite, il y aura pas de solutions... Le problème, c'est qu'on est dans la rue et donc le seul moyen de résoudre le problème, c'est qu'on sorte de la rue, et tout le reste, ça reste des emplâtres sur des jambes de bois (...) tant qu'il y a pas de solutions globales, les réponses seront partielles et insatisfaisantes pour tout le monde ».

Conclusion et volontés des hébergés

Plusieurs choses ressortent de ces discours. L'attitude ambiguë des usagers vis à vis du fonctionnement du Centre : faite de reconnaissance mais aussi de critiques. Les discours soulignent les difficultés à vivre, à dormir ensemble, en grand groupe, liées elles aussi au fonctionnement au Centre : les logiques claniques s'instaurent et s'appuient sur des discours racistes pour tenter de se différencier. Les ambiguïtés se révèlent également à une échelle plus macro : les hébergés apprécient le secours apporté mais critiquent la temporalité de l'aide, donc sa sélectivité, et dénoncent le fonctionnement général du système qui met à l'abri mais ne prend pas en compte la réinsertion à long terme, « *qui panse, mais ne soigne pas* ».

Les usagers du Centre mettent alors en avant plusieurs éléments qu'ils souhaiteraient voir pris en considération :

Globalement, ils souhaiteraient voir augmenter l'offre d'accueil, et ce, de manière permanente. Des plus petits centres sont préférés dont les avantages pointés sont notamment : un climat plus serein à l'intérieur et moins de désagrément pour le quartier. Aussi, le dispositif hivernal, apprécié et nécessaire soit-il, doit être pensé au travers de solutions globales. Les hébergés souhaiteraient davantage de suivi en journée et une aide à la recherche de logement.

Plus *localement*, ils désirent : une meilleure information concernant les conditions d'accès et le fonctionnement du Centre (principalement pour les nouvelles personnes) ; un lieu facilement accessible ou proche du centre-ville ; des consignes dans le Centre pour pouvoir entreposer leurs affaires (diminution du stress par rapport aux vols éventuels) ; une plus grande souplesse des horaires (pouvoir arriver un peu plus tôt et repartir un peu plus tard) ; une augmentation du nombre de personnel et une optimisation de leur formation.

3. Enjeux – Pour les Travailleurs

Comme nous l'avons constaté dans la section précédente, le fonctionnement de l'institution et la structure du bâtiment ne sont pas sans conséquences sur ses usagers. Mais sont aussi concernés les personnes qui y travaillent, que ce soit comme portier, éducateur ou assistant social, comme coordinateur. Loin de se pencher sur les différents aspects de leur travail -une entreprise qui mériterait pourtant d'être menée mais qui ne trouve pas sa place dans le cadre de ce travail-, il nous semblait important d'aborder quelques dimensions, directement en lien avec ce qui nous préoccupe : elles touchent au quartier, aux caractéristiques du Centre et à son public particulier⁵⁵.

Plusieurs de ces éléments découlent directement de ce que nous notions déjà pour les usagers, en ce qui concerne par exemple les liens qu'ils peuvent nouer ou non avec les travailleurs. Ils sont donc, d'une certaine manière, le revers de ces discours. La capacité d'accueil est par exemple un élément qui a des incidences pour tout le monde, usagers comme travailleurs. La violence ressentie par les usagers est aussi présente pour les travailleurs. Les conditions pratiques du travail, que ce soit le règlement à faire respecter, les refus à la porte ou les expulsions, sont pour les travailleurs non sans difficultés.

Généralement, l'organisation et le travail au sein du Centre à Etterbeek semblent, selon les travailleurs rencontrés, avoir été particulièrement difficile à gérer - « *cette année, c'était particulièrement la galère* ». Le nombre important de personnes hébergées, le temps court de préparation et le nombre restreint d'effectif sur le site en sont les principales raisons mentionnées. Les caractéristiques du public sont également évoquées (plutôt jeune dont beaucoup sans-papiers). Nous reviendrons sur ces différents aspects dans les pages qui suivent.

De la capacité d'accueil, du public et du personnel – incidences pratiques *Tensions et manque de respect*

Les difficultés du travail sont explicables par plusieurs facteurs. Quand elles concernent le comportement des usagers, c'est souvent à celui d'une minorité qu'elles sont attribuées. Mais si les situations de violence sont les faits de quelques-uns, elles sont répétitives et le climat général est souvent décrit comme tendu. Le nombre de personnes dans le Centre et le personnel relativement peu nombreux font de ces situations des moments difficiles pour les travailleurs - « *le bâtiment est grand et on est peu, pourtant, il faut avoir un œil partout* ». Lorsqu'une bagarre éclate, elle monopolise quelques travailleurs, qui ne sont alors plus disponibles pour le reste de l'équipe. Ces événements compliqués à gérer amènent certains travailleurs à sentir qu'ils se mettent parfois en danger. D'autres manifestations de violences verbales sont aussi ressenties violemment :

« On se prend tout le temps la violence des gens dans la figure. (...) Faut se blinder. C'est vrai que c'est dur (...) ça fait mal quand même de voir qu'il y en a qui sont dans l'arrogance et qui, je ne sais pas s'ils ont envie que tu en viennes aux mains, mais ils ont l'art, pour certains, d'arriver à te pousser à bout comme ça (Un travailleur) ».

⁵⁵ Pour rappel, les extraits utilisés ici sont issus des entretiens collectifs ou individuels réalisés avec les membres du personnel (la directrice, un coordinateur général, les deux coordinateurs de nuit, et plus de neuf travailleurs).

Les travailleurs ressentent alors parfois un manque de reconnaissance de la part de certains hébergés, qui sont « *de plus en plus exigeants* », « *nous mettent à bout* », et se comportent « *comme si tout leur était dû* ».

« Ils arrivent à un point d'exigence qui moi m'étonne de plus en plus (...) C'est pas parce qu'ils sont à la rue qu'ils peuvent pas réclamer des choses mais là, ils sont vraiment dans un système où tout leur est dû. Et si la patate est trop froide, tu t'en prends plein la gueule, si la veste est pas à ta taille, enfin voilà, des trucs, t'hallucines » (Un coordinateur)

Prendre sur soi

Dans un climat où les travailleurs font de leur mieux pour répondre aux demandes individuelles des usagers, et puisqu'il est, pratiquement, impossible de répondre à chacune d'entre elles⁵⁶, les rôles de quelques-uns deviennent difficilement tolérables. Et pourtant, « *on tache de rester compréhensif* » - « *on prend sur soi* ».

« Je me suis vraiment vu me mettre dans tous mes états. Des trucs durs quoi... le gars, il n'a pas de patate alors il me balance son assiette sur la gueule bon... on est parfois vraiment pris pour des moins que rien, c'est un manque de respect... Il faut vraiment essayer de temporiser et de prendre sur soi... Nous, on donne, et on en prend plein dans la gueule, faut que ça aille dans les deux sens quoi » (Un travailleur).

Ces petites exigences, les travailleurs ne peuvent pas les prendre en compte, « *parce que justement, on est trois cents ici* ». Et si la patience s'effrite parfois au fil des mois, il faut tout de même « *tenir le rythme jusqu'à la fin* ». Comme les voisins, ce que les travailleurs regrettent c'est le manque de reconnaissance de leurs activités.

Raciste, traître ou mouton ?

Parmi les tensions et difficultés, figurent les allusions racistes, les allégeances ou les connivences ethniques. C'est d'abord, pour tous, l'accusation facile lorsqu'on se doit, comme travailleur, de prendre une position : « *Si tu prends parti ou quoi, c'est direct 'il y a de la discrimination, t'es raciste etc.'* »⁵⁷. Mais c'est aussi les discours de connivence pour les travailleurs dont les hébergés supposent l'origine commune avec la leur. Les appellations se diversifient, si ce n'est pas « *raciste* », c'est alors entre « *traître* » et « *mouton* » que l'on tranche.

Il faut prendre sur soi. (...) C'est sûr que c'est frustrant quand ils manquent de respect. On est quand même là pour eux nous, et comme retour qu'on a, parfois c'est pas cool, soit on est raciste, soit on est un traître. T'es un traître parce qu'on t'a donné un job, on te traite de mouton parce que tu cèdes pas à leur demande parfois, pour être juste avec tout le monde (...) » (Un travailleur).

Des insultes d'autant plus utilisées que les hébergés jugent la proximité sociale de certains travailleurs et accusent alors leurs comportements comme nous le présentions précédemment. La proximité fondée sur une appartenance « ethnique » supputée est aussi mobilisée, que ce soit par les hébergés vis à vis des travailleurs, comme le montre l'exemple

⁵⁶ Dans la mesure où une sélection implique une certaine forme d'injustice.

⁵⁷ Les travailleurs témoignent que beaucoup de leur temps est ainsi occupé à régler les conflits entre les hébergés : « *Parfois c'est vraiment comme des gosses, et nous on a un petit rôle de pion. Ils viennent tout le temps nous voir, des petites chamailleries, pour régler les conflits etc... On doit tout le temps gérer leurs petits conflits, et si tu prends parti ou quoi, c'est direct 'il y a de la discrimination, t'es raciste etc.'* »

ci-dessus, ou par certains travailleurs vis à vis d'autres usagers, tel qu'en témoigne cette discussion observée dans les couloirs : à un hébergé qui ne trouve pas de chambre, un gardien de nuit : « *Vas voir au troisième, demande à Soufiane, tu connais Soufiane ? Lui, il est comme toi, c'est ton frère, il te trouvera bien un lit* ». Les allusions à l'ethnicité sont donc nombreuses, et une part des expulsions concernent justement les propos racistes à l'égard de certains travailleurs.

*De la proximité - gestion locale, informalité et arbitraire,
De la distance – respect des règles,*

En écoutant les hébergés, on peut avoir l'impression que les travailleurs privilégient la gestion du groupe au travers d'une uniformisation des services offerts. En réalité, l'analyse des discours montrent que les choses ne sont pas si simples. Les interventions sont aussi réfléchies au cas par cas, et toute la difficulté consiste à ne pas favoriser certaines situations au risque d'animer un sentiment de jalousie et de concurrence.

La gestion des entrées après 22h30, comme les expulsions, se fait par exemple de manière relativement informelle. Alors que les expulsions sont décidées sur base du non-respect des règles minimales du Centre, le jugement de cette transgression est cependant laissé à l'appréciation personnelle, ou concertée du travailleur.

C'est « *au cas par cas* » que les situations sont gérées, une gestion locale qui, si elle relève parfois de l'arbitraire permet néanmoins d'arriver, dans l'informalité, à « *une bonne gestion* » de l'ensemble.

Le problème tient dans le fait que la qualité de ces appréciations informelles peut paraître parfois injuste aux usagers, notamment parce que le nombre de personnes présentes influence les possibilités qu'ont les hébergés d'accéder ou non à certaines demandes - par exemple, le fait de se resservir plusieurs fois d'un plat comme si c'était la première fois. C'est pour cette raison que, pour d'autres situations, la distribution de draps par exemple, certains travailleurs préfèrent « *dire non à tout le monde* », et éviter ainsi le casse-tête : « *Si je dis oui à l'un, après je me sens mal si je dois dire non à l'autre, alors je dis non à tout le monde* ».

C'est donc à un équilibre toujours à rechercher que les travailleurs sont confrontés. Entre aménagements et respect des règles, la balance varie en fonction des situations et les difficultés que pose cet équilibre fragile. Alors que le traitement au cas par cas permet de répondre parfois plus facilement à des situations-problèmes et de gérer les affects, les aménagements restent compliqués : « *C'est que si tu veux laisser un petit peu de marge aux gens, directement, toi tu te retrouves complètement bouffé (...)* ».

Familiarité et interconnaissance

Enfin, si les comportements de quelques-uns pèsent sur l'ensemble du travail, c'est la reconnaissance des autres et les liens que l'on peut créer avec eux, qui offrent aux travailleurs satisfaction. L'interconnaissance permet une certaine confiance, parce qu'« *une fois qu'on se connaît, clairement, ça va mieux* ». La familiarité, la proximité, est ce qui, selon les travailleurs, permet de « *tenir le coup* ». Dans cet esprit des travailleurs qualifient d'ailleurs l'ensemble des personnes du Centre comme « *une grande famille* » de laquelle ils font partie. La cohésion de l'équipe et le soutien mutuel entre ses membres sont des éléments, également

régulièrement évoqués par les travailleurs, pour expliquer ce qui permet de faire du bon travail.

De la capacité d'accueil, du public et du système : Incidences globales

De l'usine sociale ou de la médication – sens du travail, motivation et souffrance

Outre les difficultés liées à la gestion pratique de l'hébergement à grande capacité, d'autres difficultés, qui découlent du fonctionnement et de la fonction du Centre sont exprimées par les travailleurs. Elles relèvent du *sens du travail* effectué et sont également liées aux conditions pratiques de ce travail – manque d'effectif, capacité d'accueil importante, contexte de tensions, des conditions non sans incidence sur la motivation et la fatigue professionnelle des travailleurs. En effet, le nombre important de personnes hébergées nécessite qu'un travail « hôtelier » soit prioritairement assuré, priorité qui rend difficile la réunion des conditions nécessaires pour effectuer du travail social ou un suivi approfondi des usagers, comme l'expriment les travailleurs. L'optique est avant tout centrée sur une gestion quantitative de l'hébergement, au détriment d'un accueil plus qualitatif et personnalisé, ce que les travailleurs expriment au travers de l'expression « usine sociale », d'« usine à faire du social » ou encore d'« industrie »⁵⁸. Si la mise à l'abri est la fonction première de la structure ouverte, les travailleurs n'en ressentent pas moins une certaine frustration quant à la possibilité d'orienter le public, de servir de tremplin à l'amorce d'un travail de fond – parce que « *du travail social ici, il n'y en a pas* ». La nécessité de répondre pragmatiquement, au quotidien, aux aléas du fonctionnement du Centre laisse un temps relativement restreint aux travailleurs pour encadrer, *socialement*, les usagers.

« Ici, malheureusement, on ne peut pas faire beaucoup de travail social, vu le nombre, vu le bâtiment, vu les tâches qu'il y a à faire, c'est un peu compliqué de se détacher. Enfin, oui, il y a des gens, il y a une ou deux personnes, travailleur social qui font des entretiens, qui essayent de répondre au maximum aux demandes. Mais bon, c'est un peu dur d'avoir un suivi. Ici, ça ferme en journée. S'il y a des suivis à faire, des coups de téléphone à donner, des choses administratives à réaliser, on renvoie au Samu social, rue du petit rempart. Alors, le Samu social du petit rempart, eux aussi, ont leurs sans abri, et donc, ils ont aussi beaucoup de boulot. Et donc, dans les rapports, nous on envoie des gens là-bas, ils y vont, ils y vont pas, mais bon, on ne sait pas directement faire ça ici et donc, ça dissuade pas mal de personnes à venir. Voilà, un suivi qui est compliqué ». (Un travailleur)

Les conditions pratiques de l'organisation du Centre ont donc des implications directes sur les modalités du travail effectué. Face au nombre et au turn-over important des usagers, les travailleurs développent certaines stratégies – « *on fait ce qu'on peut, avec ce qu'on a* ». Ainsi, ceux-ci essayent de repérer les nouveaux venus, les derniers arrivés au sein du dispositif pour les informer ou se tenir au courant de leur situation, quand ils en trouvent le temps. Mais il leur semble impossible de « *faire de la publicité* » concernant la permanence sociale. La démarche doit donc venir de l'usager.

« Moi je pars du principe que le mec tant qu'il vient me voir, ben moi, je vais faire en sorte de l'aider, mais que le jour où il décide de ne plus venir me voir, moi, je vais pas lui courir après parce qu'ils sont 300 ici et qu'il y a déjà pas mal de demandes, ça, c'est clair (...) » (Un travailleur).

⁵⁸ Comme en témoigne ce travailleur : « *c'est un peu l'usine ici avec trois cents personnes. Du travail social, il n'y en a pas, pas le temps de se poser avec un mec 5 minutes. Malgré tout, on se sent utile* ».

« On va pas appeler les gens parce que ce serait ingérable, on n'aurait pas le temps, donc, les gens viennent généralement à nous, ils savent maintenant où est le bureau, ils savent qu'il y a une permanence entre 21 et 23h... On n'en fait pas la publicité parce que déjà on n'est pas assez... Je crois que c'est une question de nombre aussi, là on est vraiment à trois cent personnes, tu peux pas t'organiser comme si t'étais à 120 ». (Un travailleur).

Et si l'on ne fait pas de publicité, c'est aussi parce qu'on ne peut se permettre de prendre du temps pour écouter quelqu'un alors même qu'on sait qu'il n'y a pas de solution à lui offrir. Comme pour l'organisation, la rencontre doit être pragmatique, efficace – il s'agit d'éviter les « demandes inutiles ».

(...) Puis, je pense aussi le fait de ne pas trop faire de la pub, ça évite d'avoir des gens qui viennent pour des demandes inutiles, et pour rien. Souvent, ceux qui viennent, la plupart du temps, ils ont des demandes concrètes et ils savent à peu près où ils veulent aller ou alors, c'est justement parce qu'ils sont complètement perdus. Mais, on essaye justement d'éliminer ces petites demandes à la con pour avoir plus de temps pour repérer des nouveaux, pour voir si on peut faire avancer la situation des gens qui viennent vraiment demander, parce que des fois, ils viennent et ça peut durer une demi-heure, trois quart d'heure. Si on commence à faire de la pub dans tout le bâtiment en disant « mais venez, venez », nous, on pourrait plus du tout gérer, on sera complètement débordé. Et puis, il faut le dire, il y a des fois où on a rien à dire à certaines personnes si ce n'est que lui dire « écoutez, on a aucune solution ». (Un travailleur).

Ceux pour qui « on a vite fait le tour, il n'y a pas mille solutions », ce sont principalement les sans-papiers, très nombreux à fréquenter le Centre. Le sentiment d'impuissance dû au fonctionnement de l'institution et aux caractéristiques du public se double ainsi des difficultés posées en termes de statuts administratifs, et sur lesquels les travailleurs n'ont aucune prise. Le travail social se voit alors limité à de l'information concernant les démarches de régularisation, l'accès à l'aide médicale urgente et les centres où ces personnes peuvent manger, se laver, se soigner⁵⁹. Dans ce cadre-là, certains travailleurs se demandent s'il ne vaut pas mieux privilégier les personnes avec qui « un réel travail social est possible »⁶⁰.

Pourtant, si l'on favorise une gestion efficace des demandes, l'impossibilité pour les travailleurs d'accorder un temps d'écoute et de suivi plus approfondi, souvent demandé d'ailleurs par les usagers, comme le raconte une travailleuse, est source de souffrance :

« Pourtant, j'ai essayé de prendre du temps avec lui mais il me disait 'je t'en veux, on peut jamais parler avec toi, t'es tout le temps occupée'. Mais je dis 'regarde, c'est la réalité de cet hébergement, c'est de l'urgence'. Moi, j'ai un peu craqué au début du dispositif, parce que voilà, on n'est pas vraiment là pour faire du social à fond, au départ » (Une travailleuse).

⁵⁹ Le sentiment d'impuissance face à ces populations est alors particulièrement fort, et c'est ce dont témoigne cet extrait d'entretien : « Maintenant, moi, j'ai eu ma part de frustration. Par exemple, je reçois un gars en entretien qui me dit 'ça fait 6 ans que je suis en Belgique, j'attends mes papiers, j'ai eu ma réponse, et ils ont dit 'non''. Et alors il me dit 'je fais quoi ?'. 'Ben, c'est chaud, je sais pas, j'ai pas de solutions'. Ben, je lui ai dit 'ben écoute, faut peut-être partir'. Et il est parti. Et l'entretien d'après, t'as un gars, qui était depuis 2 jours en Belgique, il était camerounais. Il me dit 'bonjour, je viens en Belgique, qu'est-ce que je dois faire comme démarche pour mes papiers ?'. Et je te jure, dans ma tête, je me disais 'putain, rentre chez toi' » (Une travailleuse).

⁶⁰ « parce qu'on a de plus en plus de demandes de personnes sans papiers, on est obligé de mettre une limite en disant voilà, on va plus privilégier les gens belges ou avec des titres de séjour. Entre guillemets, on est peut-être plus adaptés à la demande sur Bruxelles. La demande la plus importante, c'est des gens sans papiers. Maintenant, voilà, est-ce qu'il faut différencier les services ? » (Un travailleur).

Pour les travailleurs sociaux, il semble donc difficile d'être confrontés à ce genre de situations et de travailler dans ces conditions. Une observation que réalisait déjà E. Nicolas, dans son travail sur la souffrance des travailleurs sociaux. Il relate l'inquiétude d'un travailleur social, qui s'exprime avec ironie sur la situation : « *Est-ce que si cela continue, vu qu'on a de plus en plus de monde et de perpètes, nos employeurs ne vont pas remplacer les travailleurs sociaux par des gardiens ou des vigiles ?* »⁶¹. Parce qu'en effet, comme le dit Bruneteaux « la gestion des interdits constitue la part essentielle de l'activité des centres d'urgence » (2005 : 115).

Face à cette situation, travailleurs comme hébergés, semblent tomber d'accord pour dire que les plus petites structures permettent une gestion plus aisée des conflits. Comme le dit un travailleur, « *dans les autres centres, on dit que c'est un peu la sanction de venir ici. C'est trop grand pour gérer les vols, et la plupart des hébergés du coup, ils ne dorment même pas la nuit* ». Ce constat rend encore plus difficile la légitimité du travail effectué, puisque la principale mission est, avant tout, d'offrir un repos de qualité. Ce sont l'ensemble de ces éléments qui, chez plusieurs travailleurs, amènent, au fil des ans, une certaine lassitude et une remise en question du système général et de l'institution⁶² :

« La première année tu crois que tu vas changer les choses, t'es super motivé, la deuxième année tu te sens encore utile, la troisième t'es désillusionné, et la quatrième, t'es carrément démotivé, t'en peux plus, rien ne change. Si on aide les gens, on ne fait que retarder le problème. Moi je voyais des gens arriver en hiver, ils étaient encore en bonne forme, et puis d'année en année tu les vois revenir, et c'est la vraie descente en enfer, ils piquent du nez, ils communiquent plus. Depuis les quatre ans que je suis ici, j'ai plus vraiment l'impression qu'on les aide ». (Un travailleur).

Certains travailleurs relèvent ainsi les contradictions de l'institution, « *on met au chaud, c'est bien, mais le travail de fond, qu'est-ce qu'il se passe ?* », contradictions généralement nommées, observées et analysées par la littérature scientifique comme « les paradoxes de l'urgence sociale » (Vidal-Naquet, 2005). Mais plus encore que l'urgence sociale, ce sont avant tout les modalités de ses applications et les contradictions générales du système général qui sont pointées :

« Nous ici, c'est pas la solution. Même le Samu le dit qu'on n'a pas de solution, qu'on ne peut rien pour ces gens, les cas psychiatriques etc. Ils ne devraient pas être ici. Mais ces gens sont rejetés de toutes les autres associations. Alors on ne fait que de la médication. Le dispositif hivernal, c'est un calmant. On tamponne, on bouche les trous. On ne fait que tamponner et boucher les trous. Mais ça ne sert à rien. Et chaque hiver, c'est la même rengaine. Des médicaments qui ne guérissent rien. Et puis avec ces gens qui n'ont pas de papiers, on ne peut pas les aider, mais on ne va pas leur mentir tout de même ! » (Un travailleur).

⁶¹ C'est ce dont traite ces paroles d'un travailleur à un abri de nuit : « *Tu sais, cela devient difficile de faire un bon travail social à l'abri de nuit... Avant, les gars, ils restaient 4 nuits sur la semaine et on savait voir avec eux comment leur situation évoluait, à leur rythme. Maintenant, ils sont le double ou le triple devant l'institution, on refuse deux fois plus de monde qu'on ne saurait en héberger et cela va en augmentant... Je ne vois plus le gars qu'une fois ou deux sur la semaine à cause des ordres de priorité et quand je vois un gars que je connais, ... un jour, on a une discussion et quand je le revois, fin de semaine, ses projets sont complètement passés à autre chose. Est-ce que si cela continue, vu qu'on a de plus en plus de monde et de perpètes, nos employeurs vont pas remplacer les travailleurs sociaux par des gardiens ou des vigiles ?* » (Nicolas, 2006: 12).

⁶² Il semble important de préciser que si beaucoup de travailleurs ont un discours critique sur le système et l'institution, il n'empêche qu'ils puissent aussi s'y sentir utiles et trouver là une certaine satisfaction. Comme pour les hébergés, les discours ne sont pas uniformes mais remplis de nuances.

Les difficultés rencontrées s'inscrivent donc dans un cadre plus général. Celles que posent la problématique des personnes sans-papiers ne sont pas les seules auxquelles sont confrontés les travailleurs, bien au contraire. En tant que service de première ligne, les dispositifs d'urgence constituent souvent un réceptacle accueillant des personnes aux problématiques multiples (alcoolisme, toxicomanie, handicap, problèmes psychiatriques), situées aux confins de différents secteurs. Une situation qui rend non seulement les orientations adéquates difficiles, mais qui complique aussi la gestion pratique de l'hébergement. Plusieurs travailleurs pensent d'ailleurs qu'ils accueillent tout un public qu'ils ne devraient pas recevoir et pour l'encadrement duquel ils ne sont pas formés. Ils se voient contraints d'accueillir des personnes dont la présence résulte du manque général ou de l'inexistence de structures adaptées.

Ces frustrations et sentiments d'impuissance sont d'autant plus forts que l'investissement émotionnel est important. Après un contact quotidien que l'on sait temporaire avec ces personnes en situation précaire, la fermeture du dispositif est souvent regrettée. Beaucoup ont ainsi le sentiment d'abandonner les gens à leur détresse. Ils pensent que ces centres devraient être ouverts toute l'année. Les travailleurs parlent alors d'une « aide à moitié ».

« On ouvre, on est là, et puis ça ferme. Moi ça me dérange, j'ai l'impression d'abandonner tout le monde. Quand on passe à côté de certains cas, on les abandonne un petit peu finalement... on retarde juste le truc quoi. On les suit, on les aide, et du jour au lendemain, c'est fini, ils vont repartir au niveau galère ». (Un travailleur).

« Moi, ça me fait un peu mal de savoir que le 31 mars, voilà. Qu'est ce qui se passe l'année prochaine ? Ça fait, je sais pas combien d'années que c'est comme ça, tout le temps ce travail-là. On met au chaud, c'est bien, mais le travail de fond, qu'est-ce qui se passe ? » (Une travailleuse).

« La nuit, vous êtes avec eux, vous leur donnez un toit, le matin, ils doivent partir, c'est écœurant quand même. Qu'il fasse froid ou non, à 8h, ils doivent libérer le Centre. Je trouve que c'est une aide à moitié. On fait avec les moyens. (...) Le plus dur, ça sera la séparation, quand on va fermer le Centre, on se demande où est-ce qu'ils vont aller, ça, ce sont des questions qu'ils nous posent aussi (...) 'Qu'est-ce que nous deviendront ?', c'est le plus dur. On ne sait pas gérer ça, on sera obligé de se séparer. Le lundi matin, on se dit au revoir (...) ça fait quand même du mal, vous avez hébergé les gens pendant 4 mois, vous les laissez dans la rue comme ça ». (Une travailleuse)

Volontés Politiques ?

Une grande partie des difficultés que nous avons pointées pour les travailleurs sont les mêmes que l'on pouvait déjà retrouver dans le rapport de Rea & al. sur le secteur, selon des degrés d'intensité différents. Les travailleurs soulignaient déjà le caractère pénible de leur travail, en raison notamment des difficultés du public (les confrontant aux limites de leur travail) et au manque de personnel structurel (2001:119). Elles se complètent ici de toute une série de nuances et de variantes, qui passent par des sentiments d'impuissance, de frustration et un manque de reconnaissance. Ces sentiments sont dérivés du cadre général dans lequel est pensée l'urgence sociale, et sur lequel les travailleurs n'ont pas de possibilité d'intervention. Outre les embuches que posent les rouages du système et qui font qu'il est difficile d'aider les gens à sortir de la rue, ce sont aussi des difficultés politiques qui sont dénoncées. Parce que comme le dit un travailleur : « *Le Samu c'est politique. Si tu n'as pas compris la politique, tu n'as pas compris le Samu. Mais moi tout ça, ça me dépasse...* ».

On comprend vite que, dans ces conditions, les relations avec le voisinage ne soient pas une priorité : les contacts des travailleurs avec les riverains et commerçants sont de fait restés très restreints. Excepté un ou deux voisins venus se plaindre principalement du bruit, les travailleurs disent ne pas avoir vraiment eu de contacts avec le voisinage. Non par mauvaise volonté - les travailleurs essaient toujours de limiter les nuisances et de s'excuser des éventuelles conséquences des comportements des usagers, mais les riverains ne sont pas spécialement venus vers eux, et eux n'avaient pas le temps d'aller vers ces derniers, dans une démarche proactive. La rencontre, par le coordinateur, des seuls habitants qui se sont manifestés a permis de soulager, d'apaiser leurs inquiétudes, dans la mesure où ceux-ci ont vu leurs désagréments pris en considération. Malgré l'inexistence d'une prise en charge formelle de l'institution pour gérer les abords du Centre, une collaboration effective sur le terrain s'est très rapidement mise en place. Une collaboration efficace, résultant de la bonne volonté des acteurs de terrain, que l'ensemble des personnes concernées par la gestion des abords du Centre s'est attaché à souligner au cours des différentes réunions.

Les raisons qui expliquent la faible occurrence de ces contacts sont dues à plusieurs facteurs, tous déjà présentés précédemment. Les riverains, ceux qui ont l'habitude de contacter les autorités communales, s'adressent d'abord à ces dernières. La prise en charge par la commune des abords du Centre accentue dans ce sens la circulation des plaintes et des informations. Le fonctionnement particulier du Centre, sa capacité d'accueil, l'histoire de son installation et son caractère temporaire renforce cette situation. Le modèle du Centre « enclavé », qui fonctionne en autarcie, est d'application. La « coupure » qui existe entre le quartier et le Centre est ainsi due à ces différents facteurs. Les relations entre les travailleurs et le quartier passent donc davantage au travers du dispositif sécuritaire et policier mis en place.

Conclusions

Les discours des travailleurs montrent les difficultés de leurs activités. Plusieurs facteurs permettent de les expliquer. Premièrement, elles sont dues à la gestion pratique du Centre qui découle de son infrastructure particulière et se décline en -comportements violents ou provocations, -tensions entre une gestion uniformisante et une gestion au cas par cas. Deuxièmement, c'est le fonctionnement particulier du Centre qui est pointé, le modèle de l'usine sociale dénoncé : le manque de temps pour effectuer un travail social de qualité, la priorité accordée au travail quantitatif sont regrettés. Enfin, ce sont les caractéristiques du public qui sont problématiques, non seulement en termes statistiques (trop de gens), en termes administratifs (les sans-papiers), mais aussi par rapport à la multiplicité des problématiques que combinent les hébergés, et pour lesquelles les travailleurs ne sont pas toujours adéquatement formés. Ces sentiments sont dérivés du cadre général dans lequel est pensée l'urgence sociale, et sur lequel les travailleurs n'ont pas de possibilité d'intervention. Outre les embûches que posent les rouages du système et qui font qu'il est difficile d'aider les gens à sortir de la rue, ce sont aussi des difficultés politiques qui sont dénoncées. Les solutions qu'ils proposent sont alors : des plus petits centres, à taille humaine, éventuellement ouverts toute l'année.

4. Retour sur les limites et paradoxes du système pointé par les différents acteurs

L'analyse des enjeux pour les différents acteurs montre combien l'organisation de la problématique des sans-abris en hiver pose problème à différents niveaux. La logique simple de l'hébergement semble même contredire ses principes de base. L'accueil que constitue l'hébergement d'urgence se veut temporaire⁶³. Or, les travailleurs constatent que, chaque année, les mêmes personnes reviennent au dispositif hivernal, une situation qui les amènent à remettre en question, sinon leur pratique quotidienne, du moins l'organisation générale du système. Les travailleurs, comme les hébergés et les habitants du quartier décrivent la structure hivernale comme une « usine » ou une « usine à faire du social » et s'interrogent sur les possibilités d'orientation vers une réinsertion sur le long terme. L'articulation entre la première ligne et les services de deuxième ligne, qui pour beaucoup, sont saturés, est difficile.

La question de la définition du public relevé par les différents acteurs semble aussi extrêmement problématique, et le dispositif tel qu'il est conçu ne paraît pas correspondre à la demande et aux profils des différents utilisateurs, l'offre semble inadaptée. Rullac note ainsi :

« L'urgence sociale s'adresse enfin à des usagers dont les profils sont extrêmement diversifiés. Pourtant, ces derniers reçoivent globalement les mêmes prestations en tant que SDF. (...) Cette indifférenciation de l'offre par rapport à la demande représente également une limite importante de ce dispositif globalisant. (...) Même s'il est impossible de disposer d'informations concernant les problématiques sociales de ces demandeurs, il est évident que la variété est tout aussi importante. Face à cette diversité, il est particulièrement difficile d'imaginer qu'un seul dispositif puisse convenir à tant de profils différents. Par exemple, qu'il y a-t-il de commun entre un clochard de longue date et un travailleur pauvre qui vient de « décrocher » et se retrouve depuis peu à la rue ? Pour le premier, le traitement d'une situation chronique via l'urgence est tout à fait inapproprié, pour le second, la dimension aléatoire de l'assistance qui, de plus, n'intègre pas forcément un suivi social, multiplie les probabilités de pérenniser ce qui pourrait n'être qu'un passage. Dans les deux cas, l'offre est inadaptée aux besoins et condamne, à moyen terme, l'utilisateur à se laisser prendre dans les filets d'une urgence chronicisée. Cette contradiction représente le paradoxe fondateur du secteur dont relèvent ces dispositifs ». (2006: 107-108).

L'absence de perspective d'insertion ne peut alors qu'interroger, comme le dit Vidal-Naquet, « un mode d'intervention sociale normalement transitoire (...) ». Les services d'urgence développeraient ainsi, « à bas bruit, une fonction asilaire ». La « fidélisation » de certains publics, « étrangers en situation irrégulière, déficients mentaux à la rue depuis longtemps et clochards de longue date » ruine, selon l'auteur, la notion même d'urgence (2005 : 15).

Les effets paradoxaux du système étaient déjà pointés, il y a dix ans, par une recherche sur le secteur sans-abri à Bruxelles : « Le maintien du dispositif hivernal produit des effets contre-productifs car il rompt le travail tant d'insertion que de prévention » (Rea, 2001:148). Il peut donc sembler surprenant qu'aujourd'hui, les constats soient plus ou moins identiques (Liagre, 2011). J. Damon apporte à cette situation plusieurs explications :

⁶³Comme l'explique le Rapport de Lutte contre la pauvreté : « Concernant la durée de séjour, l'hébergement d'urgence est une solution d'urgence en réponse à des situations extrêmes et donc, par définition, temporaire » (2010: 37).

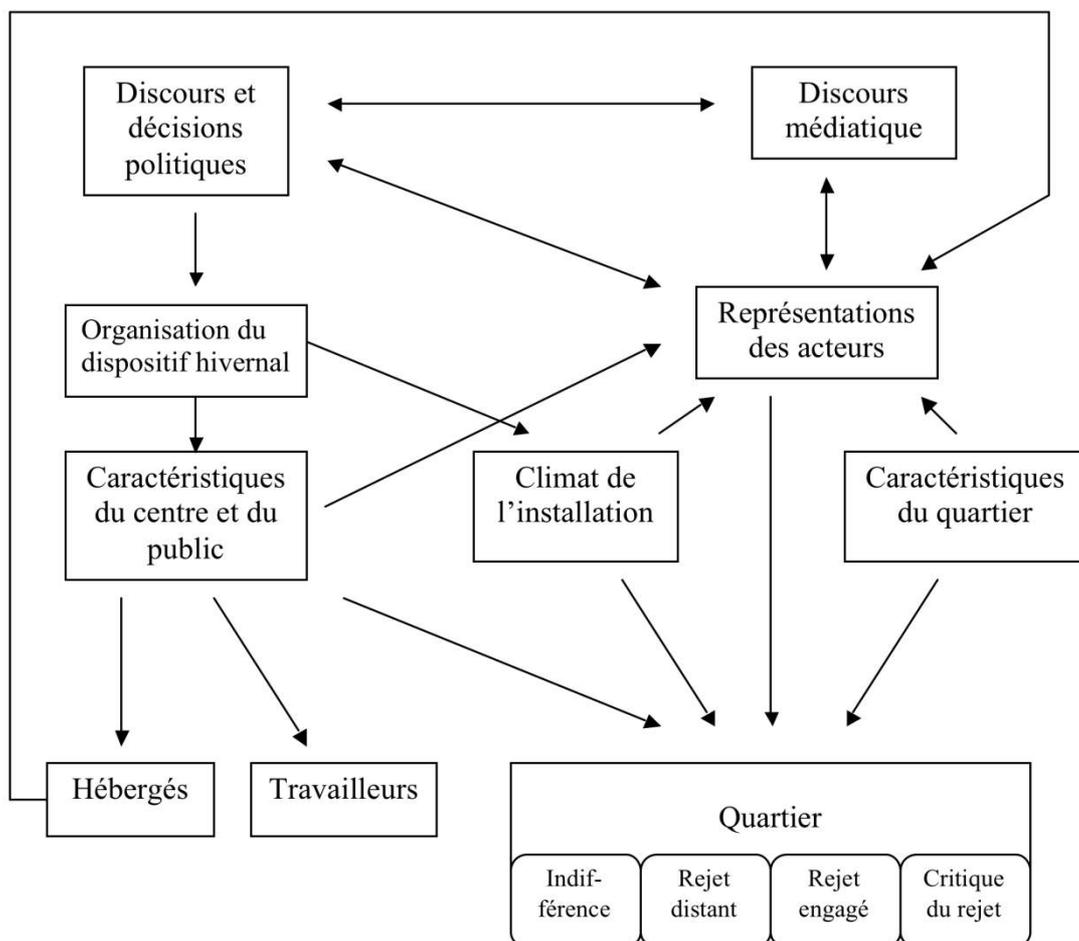
« La thématique de l'urgence peut convenir aux associations qui voient leurs moyens augmenter et leurs propositions entendues. Elle bénéficie également aux pouvoirs publics qui trouvent, dans l'urgence, une capacité réelle d'action en édifiant des solutions provisoires. Il y a bien des raisons pour que les responsables publics favorisent ce type de traitement. L'intervention en urgence peut leur permettre d'éviter ou de remettre à plus tard des réformes plus coûteuses de grande envergure. Il est d'ailleurs bien établi par les acteurs de la prise en charge qu'on risque, en se concentrant seulement sur le traitement de l'urgence, de se détourner des solutions de fond. La concentration sur l'urgence, répétée chaque année, peut masquer les racines du problème et n'aboutir à traiter que ce qui est le plus visible, demeurant de la sorte dans un domaine essentiellement palliatif » (Damon, 2006: 107)

Alors qu'elle « masque les racines du problème », beaucoup d'acteurs du secteur critiquent la place, et les budgets qui s'en suivent, décrits comme considérable, accordés à l'urgence sociale dans les politiques publiques. Les témoignages des travailleurs montraient que pourtant que l'organisation manque de moyens et d'effectifs qualifiés. E. Nicolas se penche sur ces ambiguïtés, et sur les liens subtils qui unissent souffrance au travail, intervention d'urgence, politique et médias : l'intervention d'urgence sociale est de plus en plus sollicitée, (portée par le « vecteur média »), mais les travailleurs engagés dans ces structures sont « peu coûteux », engagés pour des missions saisonnières, ils sont parfois « non diplômés ». Pour l'auteur, « même si le diplôme ne constitue pas à lui seul un gage de qualité de travail, ces choix reflètent une considération érodée d'un travail social devenu le 'produit blanc' de l'action sociale » (Nicolas, 2005: 28).

Ces différents extraits montrent alors que si l'abri de nuit a une raison d'être en lui-même, il ne prend pleinement son sens qu'en faisant partie d'un vaste dispositif d'aide sociale avec lequel il doit maintenir des liens étroits pour permettre d'offrir un véritable tremplin vers l'accompagnement. L'ensemble des acteurs témoigne ainsi de la nécessité d'articuler le travail d'hébergement d'urgence hivernal à un travail d'accompagnement psychosocial sur le long terme. L'accueil d'urgence ne peut être considéré comme le « produit blanc » de l'action sociale. Il ne peut non plus se substituer aux services d'accompagnement à plus long terme : « il est fondamental que les personnes qui y recourent ne s'y installent pas mais que ce soit bien une première ligne qui permette de rebondir vers des solutions à plus long terme. L'accueil doit donc y être limité dans le temps » (Rapport de Lutte contre la pauvreté, 2010: 37). C'est sur ces dernières réflexions que nous terminons la deuxième partie.

Schéma systémique

Le schéma systémique qui suit est une tentative d'illustration et de résumé de nos observations et analyses. Loin d'être exhaustif, il fournira au lecteur pour qui une image vaut mieux qu'une longue explication, une tentative de synthèse et de mise en ordre des liens entre les différents éléments présentés. Précisons que cette proposition visuelle incomplète n'a de sens qu'accompagnée d'une lecture antérieure du texte.



Conclusion – vers des bonnes pratiques

Les ambitions de cette recherche-action étaient de comprendre et de mettre en évidence les enjeux de l'installation du centre d'hébergement d'urgence à Etterbeek pour les différents acteurs concernés, de près ou de loin, par celui-ci. Nous nous sommes donc attachés, tout au long de ce travail, à comprendre les enjeux, pour le quartier d'abord, pour les hébergés, les travailleurs et le secteur du sans-abrisme à Bruxelles ensuite, de l'ouverture de ce centre d'urgence d'une capacité d'accueil d'environ trois cents personnes.

Dans un premier temps, nous avons cherché à comprendre les réactions des habitants et commerçants du quartier, ainsi que celles des autorités communales à l'installation du Centre. Ces réactions, qui relèvent en grande partie de ce que l'on appelle communément le phénomène NIMBY, peuvent être expliquées par plusieurs facteurs : la proximité géographique (l'intensité de l'opposition baisse en fonction de l'éloignement géographique) ; les caractéristiques des destinataires du projet et les représentations que s'en font les différents acteurs ; la structure sociale du quartier hôte ; la nature de l'installation (la taille, le nombre, le mode de fonctionnement, l'apparence, la réputation), et enfin, le climat, le contexte de l'installation du Centre dans le quartier⁶⁴. Ces différents facteurs, qui forment un tout organique dont les éléments s'influencent et découlent les uns des autres, nous sont donc apparus, au fil de nos rencontres, essentiels.

Nous avons tenté d'expliquer en quoi le climat tendu de l'installation du Centre a eu des incidences sur la manière dont il a pu être reçu. Parce que l'installation s'est faite dans l'urgence, non par mauvaise volonté des acteurs mais par difficulté de trouver un bâtiment, les riverains n'ont pas été prévenus ni informés sur le mode de fonctionnement du Centre et sur le public accueilli. Cette non-information fut vécue comme une imposition par les acteurs et autorités locales qui parlent de politique du fait accompli, et se sentent victimes d'un jeu de manipulation politique.

L'implantation pose d'autant plus problème que le Centre accueille un public particulier, en grand nombre. Ce sont des sans-abri, hommes, seuls, plutôt jeunes. Ils font échos ou s'écartent, dans une plus ou moins grande mesure, des représentations que se font du public sans abri, les acteurs du quartier. Ces représentations guident les attitudes de rejet, de tolérance ou de compassion que l'on peut manifester à l'égard du Centre. Elles se fondent généralement sur la dichotomie classique qui parcourt l'ensemble de la société entre bon et mauvais, entre vrai et faux sans abri. Elles légitiment les discours de rejet à l'égard du Centre, le plus généralement formulés par des personnes, commerçants et riverains implantés de longue date dans le quartier ou propriétaires, dont l'attachement au quartier et à sa réputation est fort prononcé.

Les caractéristiques du quartier et de ses habitants sont donc un des éléments qui permet d'expliquer l'intégration du Centre dans le quartier. L'existence d'un tissu social d'interconnaissance, d'une « communauté homogène imaginée » (Rea & al), qui participe de la logique villageoise du quartier, renforce l'attitude de rejet à l'égard du Centre.

⁶⁴ Ces éléments sont ceux repris par Loison-Lerustre (2009) pour expliquer l'intensité du phénomène Nimby et combinés à ceux que le terrain a révélé centraux.

L'installation de celui-ci doit en effet être comprise comme un enjeu identitaire pour les habitants d'un quartier en déclin où les discours sur les incivilités et l'insécurité sont, chez les habitants, autant de témoins de la dégradation du quartier. L'installation du Centre renforce le sentiment de déclassement et est ressentie comme un sabotage des actions mises en place pour revitaliser le quartier. Les discours stigmatisants sur les hébergés sont le reflet de ceux sur les étrangers, à qui l'on attribue la responsabilité des transformations du quartier. Le discrédit permet de réinstaurer de la distance sociale, là où on la sent de plus en plus menacée. Les acteurs qui se mobilisent contre la présence du Centre sont pourtant peu nombreux et sont généralement connus des autorités communales. Les plaintes s'appuient sur des représentations qui témoignent d'une méconnaissance de la part des riverains et des commerçants du public accueilli. Les stéréotypes sont nombreux et prennent pied sur un socle de rumeurs non avérées et souvent partagées par les acteurs communaux qui ne sont pas en contact avec le public. Les nuisances qu'occasionne le Centre sont ressenties comme des offenses territoriales (Goffman, 1973) et montrent combien l'espace public n'est pas, dans l'esprit des riverains, sans propriétaires (Rea & al, 2004).

Le fonctionnement particulier du Centre dans le quartier ne permet pas de déconstruire ces préjugés, au contraire, il les renforce. La priorité accordée à l'hébergement laisse peu de place à la rencontre avec l'environnement. Le Samu – « boîte noire », est une métaphore souvent utilisée dans le quartier pour rendre compte du manque de communication vers l'extérieur. Le modèle du « centre-enclave » qui fonctionne en autarcie est souvent décrié. La non-information sur le public qui y est accueilli laisse alors libre court à l'imagination des habitants qui, sur base d'une lecture des signes et des apparences tirent des conclusions : des profiteurs, des faux sans-abri seraient hébergés en nombre. Ces représentations, pourtant inadéquates sur le public, délégitiment alors la présence du Centre aux yeux des habitants.

Le fonctionnement particulier de l'infrastructure a donc des conséquences sur les possibilités de contact avec l'extérieur. La gestion interne du Centre qui doit assurer l'accueil de trois cent personnes rend difficile toute prise de contact avec l'extérieur. Ce modèle, à grande capacité d'accueil, ouverture en soirée et fermeture en journée ne permet pas une implication du quartier et de ces habitants vis-à-vis du Centre. Les contacts ayant été établis passent par la mise en place d'un dispositif policier, sécuritaire et préventif, qui, certes nécessaire dans le cadre de cette organisation, participent de l'image du sans-abri dangereux, irrespectueux, sauvage. Le nombre, le fonctionnement et le turn-over sont donc des éléments qui empêche la rencontre, premier pas vers une interconnaissance, une déconstruction des préjugés et une possible appropriation par le quartier des personnes hébergées (selon l'expression couramment usitée pour parler de ceux que l'on connaît : « nos sans-abri »).

Le climat de l'installation, les caractéristiques du Centre et du public accueilli, les caractéristiques du quartier, de ses habitants et de ses commerçants, les représentations des différents acteurs concernés par l'installation du Centre sont donc autant d'éléments mis en évidence par nos rencontres sur le terrain et qui permettent d'expliquer l'intégration particulière du Centre dans le quartier de La Chasse, les attitudes, les relations et les représentations des différents acteurs.

L'ensemble de ces éléments n'a pas que des conséquences pour le quartier. L'organisation du dispositif hivernal et l'ouverture du Centre à Etterbeek a aussi des incidences sur les hébergés et les travailleurs. Les témoignages montrent, pour les hébergés comme pour les

travailleurs, les difficultés que pose la capacité d'accueil du Centre. Le nombre important d'hébergés est source de tension pour tout le monde. Les violences des uns envers les travailleurs ou les hébergés sont courantes et difficiles à gérer. Les discours racistes fusent -le centre d'hébergement étant un véritable témoin de la concurrence des précaires. Les frustrations sont alors nombreuses, chez les travailleurs comme chez les hébergés. Dans les conditions d'un accueil d'abord hôtelier, la place accordée au travail social est limitée, les orientations sont compliquées, faute de temps, de moyens. La précarité de la nuit et l'insécurité de la place n'offre pas la stabilité nécessaire à la recherche de solutions à long terme, à une sortie du cercle de l'urgence, de l'immédiateté. Cette situation est lourde de conséquences sur le moral des travailleurs qui voudraient en faire plus, sur celui des hébergés qui essaient de trouver des solutions à leurs problèmes. Ils questionnent et critiquent alors le fonctionnement général de l'aide aux sans-abri : la sélectivité de l'aide en hiver qui s'arrête au printemps est dénoncée, le modèle de l'urgence sociale tel qu'il est organisé est remis en question.

L'ensemble des acteurs est d'accord pour dire qu'une capacité d'accueil de trois cents personnes est trop importante : on pense que la répartition du public dans des plus petites structures serait bénéfique pour tout le monde. La métaphore de « l'usine sociale » est employée péjorativement par tous les acteurs, usagers, travailleurs, riverains, secteur, et montrent combien ces critiques font consensus par rapport à l'organisation de l'accueil hivernal. Des critiques qui dépassent l'organisation locale du Centre, et dont les responsabilités n'écartent pas les politiques et les médias.

La recherche nous a permis de mettre en avant certaines logiques, de comprendre les enjeux pour différents acteurs de l'ouverture, en hiver, d'un centre d'hébergement à grande capacité d'accueil dans un quartier. Les analyses présentées, issues des rencontres avec les différents acteurs nous permettent alors, et c'était là le deuxième objectif du travail, d'en dégager des bonnes pratiques. C'est sur celles-ci que nous terminerons.

Bonnes pratiques et pistes de recommandations

L'analyse des enjeux de l'ouverture d'un centre d'hébergement, tel que rencontré cette année à Etterbeek, a permis de dégager certaines bonnes pratiques. Ces bonnes pratiques sont issues du terrain, et de la synthèse des différentes voix rencontrées. Elles s'appuient également sur une comparaison rapide des implantations des dispositifs hivernaux des années précédentes dans les quartiers. Ces bonnes pratiques constituent des pistes de réflexion, des perspectives à discuter, elles ne font, ni ne feront sans doute, pas toutes consensus. Elles ont pour but de nourrir la réflexion. Nous espérons qu'elles puissent être entendues et servir à l'amélioration de l'organisation des dispositifs hivernaux futurs à Bruxelles.

Ces bonnes pratiques s'organisent selon différents niveaux de changements. Dans un premier temps, nous présentons celles qui peuvent être directement dégagées de l'implantation du Centre dans le quartier de La Chasse, et permettrait une meilleure intégration et gestion du Centre dans le quartier, - à *dispositif égal ou similaire* (capacité d'accueil, fonctionnement etc.).

Dans un deuxième temps, nous esquisserons des recommandations issues d'une série d'observations qu'ont réalisées les différents acteurs et qui se situent à un niveau plus général. Elles se situent à *un niveau de changement* plus important en proposant de *quitter le modèle de l'usine sociale*.

Quel que soit cependant le mode sur lequel s'organiseront les dispositifs hivernaux, l'application de certains concepts semble fondamentale au bon déroulement de ceux-ci. Une organisation sensée nécessite : *prévision, consultation, communication, concertation, information, transparence et sensibilisation*.

A dispositif similaire

Des bonnes pratiques peuvent être dégagées à *différents niveaux* : *local, communautaire, sectoriel*.

Il convient de *prévoir et préparer* l'organisation du dispositif longtemps avant son ouverture. Cette organisation doit être *portée par les différents acteurs* concernés par le dispositif, non seulement l'institution qui s'occupe du Centre mais aussi les acteurs du secteur sans-abri et les acteurs communaux qui accueillent le Centre sur leur territoire. Il semble important que les différents partenaires *réfléchissent ensemble* aux modalités de l'accueil : *qui, quand, combien, comment* ? Une étude du site, qui ne se cantonne pas au bâtiment, est primordiale, il s'agit de comprendre les spécificités du lieu, les ressources dont il dispose. Un encadrement approprié dans le quartier choisi ne peut se faire sans une *consultation préalable* de ses habitants, afin de comprendre ce qui, pour ces derniers, est particulièrement important : *propreté, calme, sécurité, convivialité* ? Contacter les associations de quartier, de commerçants ou les acteurs associatifs locaux pour prendre la température du quartier est nécessaire.

A. *Au niveau de l'organisation locale*, il semble donc essentiel d'*impliquer* les acteurs locaux dans l'organisation et l'encadrement du Centre. Les expériences de cet hiver en sont un exemple, dont les conclusions permettent de retirer des bonnes pratiques.

Mettre en place des *lieux de concertations* autour du centre d'hébergement d'urgence hivernal, impliquant les partenaires concernés (secteur sans abri et acteurs locaux) en fait partie. L'expérience démontre également l'importance de la multiplicité de ces lieux, en fonction de leurs objectifs : un « groupe de travail hiver » favorisant la communication et l'échange avec le secteur de l'aide aux personnes sans-abri ; une « coordination technique » entre directeurs ou coordinateurs des différents projets (centre d'hébergement, dispositif communal, travail de rue...) afin d'évaluer régulièrement la cohérence et le déroulement du dispositif dans son ensemble et de l'adapter en fonction des besoins ; un « comité d'accompagnement riverains » permettant la rencontre entre les partenaires et le quartier dans le but d'un dialogue tenant compte du vécu de chacune des parties.

Ces lieux de concertations sont alors particulièrement importants : en effet, ils permettent non seulement des collaborations techniques mais aussi, des échanges d'informations, qui permettent par exemple, sur le terrain, de dissoudre les rumeurs auprès d'acteurs ressources qui peuvent ensuite répandre les informations avérées dans le quartier.

Ce dernier élément appelle à la *sensibilisation et la formation* des acteurs locaux amenés à intervenir autour des centres d'hébergement d'urgence hivernaux (GDP, police, travailleurs de service d'aide du quartier). Certains n'ont pas toujours une très bonne connaissance du public. On a vu cette année l'intérêt d'une formation dont le contenu, adapté au profil des participants, se décline tant sur des versants théoriques que pratiques. La formation offre un cadre qui, sur le terrain, est actualisé et intégré à travers les rencontres avec les personnes sans-abri.

Aussi, l'installation d'un Centre à grande capacité d'accueil semble nécessiter un encadrement particulier au niveau local. Des *partenariats fonctionnels* permettent de prendre des mesures à ce niveau. Des mesures, telles que celles mises en place par la commune (présence des agents de prévention, de la police, installation de toilettes publiques) permettent de limiter les nuisances et d'apaiser les inquiétudes des riverains qu'implique ce type de structure.

Cependant, si ces mesures permettent de réduire les nuisances et les inquiétudes des habitants, ce n'est pas pour autant que les attitudes à l'égard du Centre sont positives.

B. Des bonnes pratiques peuvent alors être esquissées *au niveau de la communauté*. *Consulter, informer* les habitants, *considérer* leur avis sont des éléments centraux et nécessaires à une intégration positive du Centre dans le quartier. Une installation sans consultation est ressentie par les habitants comme une imposition, voir comme une violation de *leur* l'espace. L'attitude négative provoquée rejaiilli sur les destinataires du projet. Les commerçants, riverains, utilisateurs de service (crèche, centre sportif, écoles etc.), doivent être informés, à l'avance et régulièrement, non seulement de l'arrivée du Centre mais aussi de son mode de fonctionnement, des particularités du public (en faisant attention à déconstruire les aprioris –vrai/faux sans abri) et du contexte (secteur de l'aide). Les informations doivent être dispensées sous des formes variées (brochures, tables rondes, etc.) et le mode de production et de diffusion doit être réalisé de manière concertée (implication des différents partenaires). Il

est nécessaire qu'elle implique les acteurs du centre d'hébergement lui-même mais peut être portée par un acteur tiers, spécialisé et expérimenté. Cette information doit favoriser la rencontre. La démarche se doit d'être proactive, il est important de prendre contact régulièrement avec les habitants et commerçants du quartier, afin de les écouter et de répondre, dans la mesure du possible, à leurs éventuelles frustrations, mais aussi travailler sur les représentations qu'ils se font des sans-abri et les conséquences qu'elles impliquent en terme d'attitude et de ressenti. Nous avons vu cette année l'avantage de la présence de tiers, qui, dans les situations problématiques ou conflictuelles, peut jouer un rôle de relais et de médiateur. Rappelons que l'attitude des autorités communales à l'égard de l'implantation du Centre est un facteur qui influence fortement les attitudes des habitants.

L'organisation du dispositif doit permettre de *favoriser les échanges* entre le centre d'hébergement et son environnement *en encourageant les mobilisations positives et les initiatives solidaires*. Le Centre, s'il est tourné vers l'extérieur, permet le développement d'attitudes positives (l'organisation de journées portes ouvertes en est un exemple).

Par ces différentes attentions, l'installation d'un Centre peut alors devenir une occasion de dépasser les préjugés et de créer du lien social. Ce travail ne peut être négligé, il doit impérativement faire partie des prérogatives de l'organisation du dispositif. Il peut être porté par un acteur tiers mais n'a de sens que s'il est réalisé en étroite collaboration avec les intervenants du centre d'hébergement et les partenaires locaux.

En outre, le *travail* au niveau local *sur les représentations* que les acteurs ont des personnes sans-abri mériterait d'être complété par des campagnes d'informations qui concerneraient alors l'ensemble des citoyens, et ce, tout au long de l'année. Comme le dit Loison-Leruste, la lutte contre le sans-abrisme passe aussi par une transformation des représentations sociales. En transmettant de meilleures connaissances sur le public sans-abri par des campagnes d'information visant à rompre avec la sélectivité de l'aide, les pouvoirs publics permettraient de contribuer à améliorer la prise en charge de ceux-ci (2009). Ce travail engage la responsabilité des politiques, des médias mais aussi de l'ensemble du secteur.

Enfin, si des espaces doivent être créés afin de permettre aux habitants de s'exprimer, de tels lieux doivent aussi exister pour les usagers et les travailleurs.

C. L'expérience de cet hiver a permis de constater la nécessité d'une collaboration et d'une organisation du dispositif au *niveau sectoriel*. Si l'abri de nuit a une raison d'être en lui-même, il ne prend pleinement son sens qu'en faisant partie d'un vaste dispositif d'aide sociale avec lequel il doit maintenir des liens étroits pour permettre le cas échéant d'offrir un véritable tremplin vers l'accompagnement. L'ensemble des acteurs témoigne ainsi de la nécessité *d'articuler le travail d'hébergement d'urgence hivernal à un travail d'accompagnement psychosocial sur le long terme*. On a vu les problèmes que posait l'internalisation des services dans une institution, le dispositif se doit donc d'être global et réticulaire. Il est important que les conditions d'une collaboration soient mises en place.

La création d'une *cellule de coordination hiver* permettrait par exemple d'impliquer les différents acteurs dans l'organisation et d'assurer un échange, par une communication effective, des informations, des pratiques et des compétences.

Enfin, les discours des hébergés comme des travailleurs témoignent de l'importance de la *formation du personnel* amené à opérer dans et autour des centres d'hébergement d'urgence hivernaux⁶⁵. L'urgence ne peut être considérée comme le produit blanc de l'action sociale. Son organisation nécessite du personnel formé, dont les conditions d'engagement ne soient pas précaires.

Quitter le modèle de l'usine sociale

La recherche a montré les pénibilités pour les différents acteurs liées au modèle de l'accueil à grande capacité et les contradictions qu'il suscite. Les inconvénients et désavantages de ce type d'organisation sont tels qu'ils amènent les acteurs à le remettre en question. Il semble donc indispensable de repenser les modalités de cette logique d'accueil.

Une recommandation s'impose, formulée par l'ensemble des acteurs : *les structures d'accueil doivent être de plus petite taille et disséminés dans la ville*. Ce modèle comporte des avantages à plusieurs niveaux : pour les quartiers, (limitation des nuisances, ouverture des possibilités de contacts nécessaire à une meilleure intégration du Centre dans la structure sociale hôte) ; pour les travailleurs, (des conditions de travail plus confortables, les problèmes sont non seulement plus faciles à canaliser mais le temps n'est pas entièrement absorbé par la gestion des interdits) ; pour les hébergés (le climat plus serein, le sentiment de sécurité plus important). Les différentes structures pourraient être animées par des logiques propres et complémentaires (en terme d'objectif, de public, de modalité de fonctionnement) et gérées par des institutions différentes en fonction des expertises. Prévenir, informer et impliquer le quartier est ici tout aussi important, et plus facilement réalisable. Les critiques générales adressées à ce modèle de plus petites structures se base sur des explications pragmatiques (par exemple la théorie des économies d'échelles) qui, comme nous l'avons montré, ne tiennent pas si on observe les conséquences et les implications globales d'une organisation de l'hiver telle que réalisée cette année. Pour exemple, des petits centres ne nécessitent pas la mise en place d'un dispositif policier et sécuritaire qui en outre, renforce les représentations d'un public dangereux et ingérable.

Etant donné les paradoxes soulevés par les différents acteurs concernant le modèle existant, il semble primordial de *créer des alternatives aux centres d'hébergement « classiques »*, en développant des modèles de dispositifs hivernaux articulés directement autour du logement, comme par exemple les projets d' « accès directs de la rue au logement », logements de transit avec accompagnement intensifs, hôtel social... La diversité des publics et des problématiques montre la nécessité de diversifier les types de mise à l'abri en hiver et les relais vers la réhabilitation sociale qui y ont associé⁶⁶.

L'expérience de cette année dans le quartier montre l'importance de proposer des alternatives qui tiennent compte du quartier et de dépasser le système du Centre « boîte noire », « enclave », qui fonctionne en autarcie⁶⁷. L'idée est donc de développer des projets

⁶⁵ On pourrait imaginer la constitution d'une petite équipe volante permanente dont les travailleurs seraient détachés dans différents services d'aide du secteur sans-abri pendant l'année et mobilisés en hiver pour le dispositif ou, en cas de nécessité, dans les situations de crise.

⁶⁶ Notons par exemple que dans les villes ayant mis en place un ambitieux programme de « housing first », on enregistre une diminution du nombre de places nécessaires en hébergement d'urgence.

⁶⁷ Il serait par exemple intéressant de penser à des lieux dont l'usage puisse être mixte : pour les sans-abri et pour le quartier. Les espaces, non occupés en journée, pourraient être investis en journée par des associations locales,

qui mêlent les personnes sans-abri au quartier, de recréer une forme de proximité qui, par la mobilisation des capacités collectives, permette de renforcer le quartier dans une expérience positive.

Afin de réfléchir concrètement à des alternatives, il est important qu'un *espace* soit créé à cet effet, qu'il implique des acteurs du secteur du sans-abri, et propose en la matière, des plans d'action et de mise en application.

Pour terminer – des logiques globales

Généralement enfin, il semble nécessaire de rappeler que ces bonnes pratiques et recommandations n'ont de sens que si elles s'insèrent dans une logique globale cohérente. Le rapport de 2001 (Rea) sur le secteur montrait déjà la nécessité *d'harmoniser, de penser globalement le secteur de l'aide aux sans-abri avec des politiques générales plus cohérentes* en matière de logement et de travail. Plus récemment, R. Liagre pointait aussi que « le fonctionnement du dispositif hivernal dépend de la capacité de chaque acteur du secteur et des politiques à considérer la question de manière globale et décloisonnée, que ce soit entre partenaires du même secteur, mais également avec les autres secteurs (santé mentale, immigration, logement, etc.), (2011 : 57).

Il convient donc de *prendre des mesures structurelles en matière d'accès au logement* ; mais aussi, de lutter contre les logements vides, étendre le parc des sociétés immobilières de service public, promouvoir les agences immobilières sociales auprès du grand public, augmenter le nombre de logements de transit, financer les projets d'habitat accompagnés et d'accès direct de la rue au logement... Il s'agit également de réfléchir à la question du public, particulièrement en lien avec les politiques publiques.

Penser de la sorte, c'est préférer une approche préventive qui agit d'abord sur les causes plutôt que sur les conséquences du sans-abrisme. C'est aussi, politiquement, préférer un gouvernement qui garantit à tous l'accès à leurs droits, plutôt qu'un gouvernement humanitaire qui panse les souffrances et dont la compassion est toujours sélective.

ce qui favoriserait l'échange et la rencontre. Des expériences d'insertion difficile de centres s'occupant de publics problématiques (toxicomanes, etc.) et les réponses qu'ils y ont apportées peuvent être des pistes de projets.

Bibliographie

Littérature scientifique

Breviglieri M., « 'L'épuisement capacitaire' du sans-abri comme urgence ? Approche phénoménologique du soin engagé dans l'aide sociale (gestes, rythmes et tonalités d'humeur) », *Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance* | Actes du colloque international (Felix C., Tardif J., éd.), Nice, juin 2009.

Bruneteaux P., « L'hébergement d'urgence à Paris ou l'accueil en souffrance », *Sociétés contemporaines*, 2006/3, n° 63.

Damon J., *La question SDF. Critique d'une action publique*, PUF, Paris, 2002.

Elias N. & Scotson J.L., *The Established and Outsiders : a sociological enquiry into community*, Sage Publications, Londres, 1995 (1965).

Geremek B., *La potence ou la pitié. L'Europe et les pauvres du Moyen Age à nos jours*, Paris, Gallimard, 1987 (1978).

Giumelli C. (dir), *Structures et transformations des représentations sociales*, Lausanne, Delachaux et Niestlé, 1994.

Goffman 1973, *La mise en scène de la vie quotidienne. Les relations en public*, Paris, Editions de Minuit, 1973.

Gueslin A., *Les gens de rien, Une histoire de la grande pauvreté dans la France du 20ème siècle*, Paris, Fayard, 2004.

Hubert H.O., *L'Etat surveillant. Les politiques belges de sécurité au regard de la sociologie du risque*, Thèse de doctorat en sociologie, Bruxelles, Université Libre de Bruxelles, 2002.

Jodelet D. 2003, *Les représentations sociales : un domaine en expansion*, In Jodelet D. (dir), *Les représentations sociales*, Paris, PUF, Sociologie d'aujourd'hui, 2003.

Loison-Leruste M., *Habiter à côté des SDF. Représentations sociales et attitudes à l'égard des personnes sans domicile*, Ecole des hautes études en sciences sociales, thèse de doctorat en sociologie, Serge Paugam (dir), décembre 2009.

Mannoni P., *Les représentations sociales*, Paris, PUF, 2006.

Marchetti N., « Les conflits de localisation : le syndrome NIMBY », Centre interuniversitaire de recherche en analyse des organisations (CIRANO), 2005.

Nicolas E., « Expérience ethnographique auprès de travailleurs sociaux de proximité en souffrance. L'auberge espagnole », *Santé mentale en contexte social / Multiculturalité et précarité*, 2006.

Philippot 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.

Rea A., Gsir S., Scandella F., & Martiniello M., *Les Belges francophones face aux demandeurs d'asile*, Série Problèmes Actuels concernant la Cohésion Sociale, Academia Press, 2004.

Rullac S., *L'urgence de la misère. SDF et Samu social*, Les quatre chemins, Paris, 2004.

Vidal-Naquet P., « Le paradoxe de l'urgence sociale », *CERAS*, 2005/1 , n° 284, 2005.

Zeneidi-Henry D., *Les SDF et la ville. Géographie du savoir-survivre*, Paris, Editions Bréal, 2002.

Articles de presse

Horenbeek B., « Plan froid bruxellois et lutte contre l'exclusion sociale », Etopia, 2005.

Devlésaver S., « Plan hivernal pour les sans-abri : l'urgence de faire réseau ? », Conseil bruxellois de coordination sociopolitique asbl (CBCS), 30/11/2010.

Devlésaver S., « Sans-abrisme : mais où sont les portes de sortie ?... », Conseil bruxellois de coordination sociopolitique asbl (CBCS), 6/10/2010.

Rapports et documents institutionnels

Atrium, « La chasse, une étoile dans la ville, guide opérationnel, Bruxelles, Shéma prospectif des quartiers commerçants », 2011.

Commune d'Etterbeek, « Fiches communales d'analyse des statistiques locales en Région bruxelloise », édition 2, 2010.

Commune d'Etterbeek, « Rapport annuel de la coordination locale, contrat de cohésion sociale 2006-2010 », 2010.

Commune d'Etterbeek, « Evaluation de l'accompagnement du centre d'accueil du Samu social », 12 mai 2011.

Eeckout G., DHD - Dispositif Hivernal 2004-2005, « Comité de concertation en matière de politique d'insertion des sans-abri » de Bruxelles-Capitale.

Eeckout G., « Evaluation du Dispositif Hivernal 2003-2004 », 2004.

Liagre R., « Le dispositif d'urgence hivernal de la région de Bruxelles-capitale. Evaluation et propositions », Centre d'appui au secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri (La Strada), 2011.

Manteca V., DHD – Dispositif hivernal 2005-2006, « Comité de concertation en matière d'insertion des sans-abri » de Bruxelles-Capitale, 2006.

Rea A., (sous la direction de), « La problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale », GERME, 2001.

Samu social, « Rapport d'activité 2006-2007 ».

Samu social, « Rapport d'activité 2008-2009 ».

Tables des Matières

Avant-Propos	2
--------------------	---

Introduction

1. Problématique, démarche, méthodologie	5
2. Plan du rapport	9

Première partie - Les prémisses

1. Concepts	13
--------------------------	----

Les attitudes
Les représentations sociales
Les interactions

2. Descriptions générales	18
--	----

A. La commune d'Etterbeek et le quartier de la Chasse – Description statistique et monographique

1. Commune et quartier - Situation géographique, profil démographique, sociologique et politique ..	18
---	----

Des profils socioéconomiques et culturels variés
Densité du territoire et commune en transition – rencontres et tensions sur l'espace public

2. La Chasse – monographie d'un quartier	21
--	----

Rue des Champs
Logique villageoise

La Chasse - Chronique d'un sentiment de Déclassement	23
--	----

Les étrangers, responsables de la dégradation du quartier
La chasse – coupe gorge ? La fameuse BU et l'augmentation du sentiment d'insécurité

3. Des sans-abri et des mendiants etterbeekois – une problématique qui dérange	25
--	----

B. Centres d'hébergement d'urgence, du fonctionnement et du public

1. L'hiver 2010-2011	28
----------------------------	----

2. Fonctionnement et principes généraux des structures temporaires du dispositif hivernal organisé par le Samu social	29
---	----

Le centre d'hébergement rue des champs – description et fonctionnement

3. Le public	31
--------------------	----

Conclusions de la première partie	33
--	----

Deuxième partie – Réactions et enjeux

Enjeux du centre d'hébergement à grande capacité - Pour le quartier, pour les « hébergés », pour les travailleurs

1. Enjeux - pour le quartier	35
---	----

A. Réactions et attitudes	36
--	----

Les plaintes

Qui se plaint ? Qui se mobilise ? - Plaintes localisés et acteurs restreints

Contenus

Typologie des réactions et attitudes	38
--	----

Entre NIMBY et WIMBY- Ambiguïtés	40
--	----

B. Eléments explicatifs	
1. Histoire et contexte de l'installation	41
<i>Manipulation politique ? - Le couteau sous la gorge ou la politique du fait accompli</i>	
<i>Mesures et actions mises en place</i>	
2. Représentations	43
<i>Ambivalences des sentiments – entre compassion et rejet</i>	
<i>Des bons et des mauvais pauvres - Des vrais et des faux sans-abri</i>	
<i>Légitimité de l'aide : du mérite</i>	
<i>Des profiteurs – usage du discrédit et de la suspicion – enjeu d'intégration</i>	
C. Appropriation des lieux et Mobilité - Des sans-abris sur le territoire de La Chasse	47
<i>Mobilité</i>	
<i>Fréquentation et utilisation de certains lieux à La Chasse</i>	
D. Conclusions pour le quartier	55
2. Enjeux – Pour les « hébergés »	57
De quelques discours emblématiques par rapport au Centre d'Etterbeek et à l'hébergement d'urgence	
<i>Entre reconnaissance et critiques</i>	
<i>Promiscuité – ne pas mettre tout le monde dans le même panier</i>	
<i>Promiscuité – se regrouper et discréditer – « nous » vs « eux »</i>	
<i>Promiscuité – Racisme et concurrence entre précaires</i>	
<i>Promiscuité - Image et identité – se différencier</i>	
<i>Du respect et des violences institutionnelles</i>	
<i>Mise à l'abri et temporalité – un cercle vicieux</i>	
<i>« Des emplâtres sur des jambes de bois » :</i>	
<i>Contradictions du système et responsabilité politique</i>	
<i>Conclusion et volontés des hébergés</i>	
3. Enjeux – Pour les Travailleurs	67
De la capacité d'accueil, du public et du personnel – incidences pratiques	
<i>Tensions et manque de respect</i>	
<i>Prendre sur soi</i>	
<i>Raciste, traître ou mouton ?</i>	
<i>De la proximité - gestion locale, informalité et arbitraire,</i>	
<i>De la distance – respect des règles,</i>	
<i>Familiarité et interconnaissance</i>	
De la capacité d'accueil, du public et du système : Incidences globales	
<i>De l'usine sociale ou de la médication – sens du travail, motivation et souffrance</i>	
<i>Volontés Politiques ?</i>	
<i>Des relations avec le voisinage</i>	
<i>Conclusions</i>	<i>74</i>
4. Retour sur les limites et paradoxes du système pointé par les différents acteurs	75
Conclusion – vers des bonnes pratiques	80
Bonnes pratiques et pistes de recommandations	82
<i>A dispositif similaire</i>	
<i>Quitter le modèle de l'usine sociale</i>	
<i>Pour terminer – des logiques globales</i>	
Bibliographie	87

Annexes	91
1. Méthodologie	
2. Des hivers précédents et des quartiers	
3. Documents	

Annexes

1. Méthodologie

Quel matériel ?

*Phase exploratoire, formalisation du processus de recherche
Qui et comment interroger ?*

La recherche a débuté par une phase exploratoire, qui s'est déployée à plusieurs niveaux. Il s'agissait de rencontrer le quartier d'une part, de comprendre le secteur du sans-abrisme d'autre part, et enfin, de comprendre quelles avaient été les réactions à l'installation du Centre et les mesures qui avaient été mises en œuvre autour de ce dernier. C'est au travers d'entretiens exploratoires avec des personnes ressources, de lectures, d'une présence régulière sur le terrain, et d'une participation à différentes réunions que nous avons commencé le processus de recherche.

Des entretiens exploratoires et discussions informelles ont donc été menés avec différents acteurs : du secteur sans-abri, de la commune, du quartier, des usagers du Centre. Ceux-ci ont permis de dresser une esquisse des profils de réaction, de se faire une idée de la situation, de mesurer la réalité des enjeux qui dépassaient plus spécifiquement l'installation du Centre dans le quartier de la Chasse.

La participation à différentes réunions a également été très fructueuse, pleines d'échanges de paroles, d'avis divers, puisque réunissant des acteurs aux statuts et profils différents, elles ont constitué une véritable source d'information.

Au total, nous avons participé, à raison de deux fois par mois, aux réunions « techniques » de concertation autour du Centre, organisé par le responsable du plan d'urgence de la commune et rassemblant, outre ce dernier, les responsables des agents de sécurité et de prévention, de Diogènes, des coordinateurs du Samu. Mensuellement, aux réunions de concertation, réunissant ces mêmes acteurs, le responsable de la police, du CPAS, un échevin, les conseillers des cabinets impliqués et les représentants des associations de commerçants et de riverains, ainsi qu'au groupe de travail sur l'hiver, organisé par La Strada, où les partenaires du secteur sans-abri sont conviés.

Si la démarche ethnographique a guidé la recherche tout au long de la réalisation de celle-ci, la phase exploratoire s'est petit à petit transformée en une phase de récolte-production de données plus formalisée. De nombreux entretiens semi directifs, individuels et collectifs ont donc été menés pour compléter, étoffer et creuser les observations de terrain. Le guide d'entretien et les thèmes abordés différaient selon le type d'acteur interrogé. Les entretiens enregistrés, toujours avec l'accord préalable de la personne, ont généralement fait l'objet d'une retranscription et/ou d'un travail de synthèse. Les passages retranscrits qui se trouvent dans le texte sont donc soit issus de ces retranscriptions, soit des notes prises en entretien, soit encore de notes prises en observation.

Des entretiens ont donc été réalisés avec de nombreux acteurs. Au total, plus de trente-quatre entretiens individuels et douze entretiens collectifs, sous des formes différentes, ont été organisés. En ce qui concerne les partenaires, nous avons mené cinq entretiens individuels et

huit entretiens collectifs : nous avons rencontré les responsables du CPAS, de la police, des agents de sécurité et de prévention et du Samu Social. Les entretiens collectifs ont été réalisés davantage avec les acteurs de terrain, les gardiens de la paix, les inspecteurs de quartier, les travailleurs du Samu Social à Etterbeek. Sept entretiens individuels ont été organisés avec des commerçants, ainsi qu'un entretien collectif. Pour ce qui est des riverains, sept entretiens et une table ronde, où treize personnes étaient présentes. Neuf entretiens individuels ont été réalisés avec des habitants de la rue, ainsi que deux espaces de paroles, le premier sur le thème de l'hiver à la rue, le second sur celui du printemps à la rue, où consécutivement quinze puis 5 personnes étaient présentes. Enfin, six entretiens individuels ont été menés avec des acteurs pour leur connaissance approfondie du secteur sans-abri (alors qu'ils travaillent dans des services d'appui, d'accueil, d'hébergement d'urgence).

Si la sélection des personnes à interroger est apparue relativement évidente, une réflexion sur celle-ci était néanmoins nécessaire. Quelles sont les caractéristiques des personnes interrogées et de celles qui ne l'ont pas été? Quels sont les biais éventuels que cette sélection particulière peut induire sur le type de discours récolté ? Autant de dimensions traitées dont nous avons essayé de traiter au cours de l'analyse. Nous avons arrêté les entretiens au moment où nous semblions toucher un certain seuil de saturation, c'est à dire lorsque chaque nouvel entretien ne nous apprenait rien de nouveau que nous ne sachions déjà, lorsque les variations dans les discours s'apparentaient à celles d'autres entretiens déjà réalisés.

En ce qui concerne les données quantitatives utilisées, le processus de recherche lui-même n'a pas produit de données chiffrées. Les données utilisées doivent être lues avec précaution. Que ce soit les chiffres du Samu, de médecins du Monde ou de la Police, ils mesurent avant tout l'activité de ces institutions.

Informalité et confiance – élargir les témoignages, libérer les paroles

Le nombre d'entretiens formels n'offre qu'une partie du tableau de l'ensemble des personnes rencontrées et des discours récoltés. En effet, d'une manière plus informelle, un nombre très important de personnes ont été rencontrées. C'est le cas notamment de plusieurs acteurs associatifs autour de La Chasse⁶⁸. Parmi ceux-ci, citons par exemple ATD Quart Monde, Welcom Babelkot, Chambéry, Samarcande, et pour des informations plus générales sur le tissu associatif du quartier, la coordination locale du contrat de cohésion sociale de la commune⁶⁹.

Les rencontres informelles avec les commerçants et les riverains sont encore plus nombreuses. La présence presque quotidienne sur le terrain et les rôles complémentaires d'information et de relais des plaintes des riverains qui nous étaient également attribué en sont la raison principale. Pour sélectionner une série de commerces et d'habitations, nous avons procédé notamment au travers de la technique de la boule de neige. Les personnes que nous rencontrions nous suggéraient d'aller rencontrer telle ou telle personne pour qui le Centre posait l'un ou l'autre problème. Cette procédure a également permis de comprendre les liens

⁶⁸ Nous les avons rencontrés pour différentes raisons selon les actions (travail de rue, information, coordination, recherche), mais toujours en rapport avec la problématique des personnes à la rue dans le quartier.

⁶⁹ Aussi, notre présence à une rencontre des différentes associations de la commune nous a permis de leur présenter notre projet et de recueillir différentes informations.

qu'entretenaient entre-elles ces différentes personnes, de remarquer qu'elles faisaient partie de réseaux d'interconnaissance. Aussi, afin d'avoir une certaine représentativité et diversité des discours, l'ensemble des commerçants de la rue des Champs a été visité, souvent plus d'une fois. Plus de trente commerces de la rue et aux environs ont été rencontrés de cette façon, mais également de nombreux riverains. Des notes étaient prises suite à ces discussions. Pour une vision encore plus approfondie de la situation, sept cent lettres d'invitation à une table ronde ont été distribuées aux alentours du Centre, dans les boîtes aux lettres des habitations et en main propre dans les commerces⁷⁰. Cette procédure a permis d'échanger chaque fois quelques mots avec les commerçants sur le Centre. Sur les sept cents lettres distribuées, treize personnes sont venues témoigner à la table ronde. Qui sont alors les personnes qui acceptent de participer? Une question sur laquelle nous avons tenté de nous pencher⁷¹ puisque la participation des acteurs implique qu'on ne puisse maîtriser ce que l'on sélectionne.

L'informalité des rencontres et la pluralité de celles-ci valent également pour les personnes sans-abri et les travailleurs du Samu social. Nous étions présents à partir de la mi-février, deux fois par semaine dans le centre d'hébergement, les discussions avec les hébergés étaient nombreuses, celles avec les travailleurs également. Les personnes hébergées dans le Centre ont aussi été rencontrées en d'autres lieux, dans le quartier de la Chasse ou dans d'autres institutions, espaces publics qu'elles fréquentent en journée. Plus de soixante rencontres informelles avec des personnes de la rue ont ainsi eu lieu.

L'informalité de ces rencontres est ce qui a permis à la recherche d'avancer, en instaurant la confiance que nécessite la parole pour se libérer.

Des obstacles et difficultés

*Conflits de confiance – tensions dans le secteur, tensions entre casquettes
Question de légitimité et attentes contradictoires*

Qu'un entretien paraisse bon ou mauvais, il nous livre quelque chose sur la situation d'enquête, sur la relation d'enquêteur - enquêté, sur la personne interrogée. De la méfiance à l'égard de l'enquêteur ou des attentes particulières à son égard, les cas de figure possibles sont variés. Encore faut-il que la rencontre soit possible. Deux difficultés majeures dans la réalisation de la recherche méritent ainsi d'être soulignées : les tensions existantes dans le secteur sans-abri entre le Samu Social et les autres institutions d'une part, l'inscription de la recherche dans un projet plus général incluant du travail de rue avec les personnes sans-abri d'autre part. Ces difficultés témoignent de points sensibles qui ont toute leur importance dans la problématique de l'implantation du Centre.

⁷⁰ Voir Annexes. Ces lettres ont été distribuées dans la rue des Champs, dans toutes les rues qui forment le bloc de maisons sur lequel se trouve le Centre, ainsi que dans toutes les rues qui se croisent au carrefour de la Chasse, sur une distance d'une centaine de mètres. Les rues perpendiculaires à la rue des Champs ont également été desservies.

⁷¹ Généralement, on l'a vu, ce sont celles qui se sentent investies dans le quartier, qui y habitent depuis longtemps et qui sont propriétaires. Ce sont aussi les personnes qui comprennent plus ou moins les intérêts de la recherche ou qui comprennent en tout cas ce qui leur est demandé, celles qui sont déjà relativement ouvertes sur le sujet, ou qui partagent déjà nos idées, celles qui acceptent par compassion ou identification, et celles contactées au travers d'intermédiaires (mobilisation des réseaux de confiance).

A notre arrivée dans le quartier, il nous a été refusé l'entrée dans le centre d'hébergement. Alors que les travailleurs de Diogènes se rendent régulièrement rue du petit Rempart, fin décembre, les portes de l'institution à Etterbeek nous étaient pourtant fermées, sous ordre de la direction. Un travailleur explique, complice, ces difficultés par les mots suivants: « *moi j'en reviens à la base : le Samu déteste tout le monde et tout le monde déteste le Samu* ». Les responsables quant à eux expliquent la situation différemment : les travailleurs se sentiraient mal à l'aise face à notre présence, ils se sentiraient contrôlés. C'est seulement après une réunion avec le coordinateur responsable et les coordinateurs de nuit que la situation a évolué : deux réunions ont été organisées avec les travailleurs du Samu à Etterbeek pour expliquer notre travail⁷². Ces discussions ont permis de clarifier et de mettre à plat les inquiétudes existantes, d'atténuer la méfiance qui était palpable quant à notre rôle et les objectifs de la recherche. Nous avons alors pu être présents dans le Centre, à partir de la mi-février, deux soirs par semaine. L'histoire des relations entre institutions a cependant pesé sur le travail et influencé la manière dont notre action pouvait être considérée⁷³.

Les raisons de la nécessité de cette présence sont multiples. Premièrement, en ce qui concerne la recherche, il semblait difficile de réaliser un travail sur l'installation du Centre dans le quartier sans avoir même de contact avec la figure principale de cette installation, c'est à dire le centre d'hébergement. L'image pour le quartier du « *Samu boîte noire* » était très présente et il était pourtant nécessaire de comprendre son fonctionnement, de pouvoir comprendre les enjeux du voisinage pour les personnes y travaillant. Deuxièmement, par rapport aux hébergés, et ce, tant par rapport à la recherche que par rapport au travail de rue, l'impossibilité de rentrer dans le Centre s'élevait comme un obstacle important pour rentrer en contact. Les barrières Nadar posées pour canaliser la file d'attente s'élevaient comme de véritables obstacles empêchant une rencontre spontanée, naturelle. Elles nous plaçaient dans une position particulière, assimilée à celle des gardiens de la paix ou de la police. Cette distance nous posait en observateur, alors que le travail de rue tout comme la récolte de la parole nécessitait une certaine proximité, de la confiance. Ces conditions pratiques de recherche, ces obstacles ont orienté notamment la réflexion sur certaines dimensions, comme par exemple l'attention portée au rôle de l'image. En changeant le regard sur ces difficultés – autant d'erreurs stratégiques dont le contrôle ne nous appartenait pas, elles ont alors pu être considérées comme des atouts méthodologiques.

Entre travailleurs de rue et chercheurs, les raisons de notre présence dans le Centre sont restées, malgré nos rencontres, vagues pour les travailleurs. La responsabilité de ces deux rôles n'était pas toujours facile à gérer, et il est compréhensible que cette présence ait pu être mal comprise. Aussi, certains pensaient illégitime qu'une recherche soit réalisée par des travailleurs engagés par Diogènes. Cette présence a pourtant permis une meilleure articulation entre le travail de rue initié en journée, la rencontre et le suivi de nouvelles personnes. Elle a clairement permis d'affiner la problématique de recherche.

Le rôle de travailleur de rue a également pu être mal compris par les acteurs locaux, police ou gardiens de la paix. Il nous a par exemple été demandé d'avertir certaines personnes sans-

⁷² Notons qu'une série de rendez-vous n'ont pas été tenus et chaque fois reportés.

⁷³ Précisons que notre nouveauté dans le secteur a été à cet égard plutôt un avantage. Elle a permis de comprendre cette réalité au cœur du terrain et non suite à des expériences passées. Aussi, le caractère jeune des travailleurs du Samu a favorisé une sorte de complicité...

abri sur le territoire de la commune que celle-ci allait réaliser une opération de nettoyage⁷⁴. Ces ambiguïtés ont également pu être ressenties par les hébergés eux-mêmes. Malgré nos explications, la proximité et la confiance nécessaires au travail de rue comme à celui de recherche ont pu être confondues chez certains hébergés : « *Mais pour toi, on n'est que des cobayes, des chiffres, qu'une étude, une simple étude. Vous ne pouvez rien pour nous* ». Le travail d'enquête comme celui de travailleur de rue nécessitent parfois de dépasser le cadre de la relation professionnelle telle qu'elle peut être pensée habituellement. La proximité et la confiance soulevant des questions au niveau de l'implication du chercheur sur son terrain. Il était alors important de distinguer nos rôles et de recadrer les limites de notre action.

Ces difficultés rencontrées sur un terrain où il fallait petit à petit se faire accepter étaient d'autant plus importantes que le temps de la recherche était court et qu'il s'écoulait rapidement. Il fallait donc aménager avec la disponibilité parfois moindre des acteurs.

Des discours et des pratiques – la nature narrative de l'entretien et la construction de la problématique

Etudier les enjeux de l'implantation du Centre dans le quartier et l'impact de celle-ci sur les représentations mutuelles des différents acteurs est quelque chose de difficilement quantifiable. S'il était possible d'observer ce qui semblait se passer dans le quartier, nous n'y étions pas présent 24/24h, 7/7jours, et partout à la fois. S'il est possible d'étudier certaines interactions, d'observer *ce qui se fait*, l'analyse se base avant tout sur *ce qui se dit*. L'analyse des décalages entre les discours et les pratiques et entre les discours des uns et les discours des autres fut alors 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* et *ce qui se donne à voir*. Observer la réalité sociale passe aussi par l'observation de la manière dont elle est racontée. C'est dans le discours des interrogés, sous forme de récit, qu'il était question de relever leurs représentations et attitudes, leurs jugements de valeurs. En effet, c'est bien dans la narration d'événements, d'anecdotes, des bousculements dans la trame de la vie ordinaire des habitants qu'il était possible de relever les principes de jugements, les valeurs morales auxquelles ils faisaient appel pour justifier leurs attitudes et réactions⁷⁵.

Par rapport aux différents acteurs, l'objectif de l'entretien n'était pas la « personnalisation » de l'entretien, mais bien son ancrage social. Lorsque les interrogés se laissaient aller à raconter leur histoire, c'est dans une perspective sociologique dépersonnalisée qu'elles prenaient sens pour la recherche. Comme le disent Beaud et Weber, « les histoires personnelles, loin d'être considérées comme des atomes ethnographiques, seront analysées comme une succession et un chevauchement de scènes sociales » (2008 : 335).

⁷⁴ Devions-nous alors répondre à ces demandes de médiation, de contrôle ? A préciser

⁷⁵ Il s'agit alors de demander aux interrogés *comment* les choses se sont déroulées plutôt que *pourquoi* ils ont réagi de telle ou telle manière.

L'utilisation de la méthode du focus groupe, basée sur une version remaniée et simplifiée de l'analyse en groupe de L. Van Campenhoudt⁷⁶, s'est révélée pertinente puisqu'elle a permis d'accentuer les différentes positions des institutions et acteurs par rapport à l'installation du Centre dans le quartier de la Chasse. La dimension relationnelle du focus groupe permettait donc de mettre en évidence les positionnements différenciés, parfois antagoniques des acteurs⁷⁷. Aussi, en mettant les gens en présence, l'entretien collectif pousse les participants à ne pas dire « n'importe quoi », il relève les clivages, les oppositions, dissout les rumeurs. Ce dispositif qui associe les acteurs, au travers d'une approche par le bas, permet une analyse interactive, les participants y confrontent leurs interprétations, échangent leurs expériences. L'entretien collectif permet aussi de mesurer à quel point les personnes présentes, par leur attachement au quartier font partie d'un milieu d'interconnaissance et que « tout milieu d'interconnaissance est traversé de ragots, de conflits, de concurrence, d'enjeux, de petites ou de grandes batailles » (Elias, 87 cité dans Beaud & al, 2008 : 296).

De l'importance de la description : décrire des actions, décrire des interactions

Opter pour une démarche ethnographique c'est donner toute son importance à la description. Nous partons donc de l'idée, suivant Becker, que la description détaillée peut être d'un intérêt considérable – elle offre au lecteur l'ensemble des éléments qui lui permettent d'esquisser lui-même la conclusion (200 : 135)⁷⁸. Elle écarte davantage les dangers de la surinterprétation et permet la nuance, montrant que les choses ne sont jamais aussi simples qu'elles ne peuvent le paraître. Il n'y a bien sûr pas de description pure, puisque toute description nécessite un acte de sélection et est donc 'chargée de théorie' (Becker 200 :134). Mais malgré tout, elle permet de poser les différents éléments dans lesquels peut déjà se lire l'analyse. Nous nous sommes donc attachés à décrire, comme le disent Beaud et Weber, non seulement « des états mais des processus, décrire des actions prises dans des interactions, décrire le déroulement et l'enchaînement des situations du point de vue de chacun des partenaires » (200 : 306) mais aussi les ambiances et les caractéristiques, du quartier, de ses habitants, du centre d'hébergement... que nous retrouvons en première partie.

⁷⁶ Voir le texte «La méthode d'analyse en groupe. Explication, applications et implications d'un nouveau dispositif de recherche » Van Campenhoudt L., Franssen A., Cantelli F. Dans le cadre de cette recherche, il était question de demander aux participants de présenter chacun à leur tour le récit d'une situation précise. Après présentation, le groupe en choisissait deux parmi celles-ci pour les discuter plus en profondeur. En réalité, la passion avec laquelle les différents acteurs ont pu s'exprimer, le temps court et l'organisation rapide de ceux-ci ont « boycotté » le processus plus formel de fonctionnement.

⁷⁷ L'enjeu relationnel de cette méthode, s'il est un atout, peut également présenter des difficultés. La mise en présence d'acteurs qui se connaissent ou se reconnaissent, a des implications sur ce que les participants se permettent de dire ou de ne pas dire - la garantie de l'anonymat ne se pose en effet pas de la même façon que pour un entretien.

⁷⁸ « Mere description is so difficult because we believe it necessary to fill out the facts in order to understand them. It is as though we saw a canvas covered with scattered patches of colors, and said : as they stand, they are incomprehensible ; they acquire a sens only when we complete them and form a figure. – Whereas what I want to say is : Here *is* the whole. (When you complete it, you falsify it). »

3. Des hivers précédents et des quartiers

Si la recherche de bâtiment avait dû se faire cette année encore, c'est que le bâtiment utilisé l'année précédente n'était plus disponible, et ce pour des raisons de voisinage. Le coordinateur de nuit, de sa propre initiative, avait pourtant rencontré les habitants la première année où le Samu avait occupé le bâtiment, en 2007-2008, pour les informer de la présence du centre. Ils avaient réagi positivement, et les travailleurs n'avaient pas eu à les revoir pendant l'hiver. Le centre accueillait une centaine de personnes la première et la deuxième année, puis, avec l'arrivée des demandeurs d'asile en son sein, aux alentours de cent nonante la troisième (2009-2010). Le centre se situait dans une ancienne imprimerie, place Masui, près de la gare du nord, dans un quartier habité en grande partie par des personnes d'origine étrangère. La place, relativement spacieuse, donnait sur un large boulevard. Le centre n'avait pas vraiment de voisins directs, à l'exception d'une personne dont l'activité professionnelle se déroulait à son domicile. Ce dernier s'était plaint de la présence du centre qui selon lui, portait préjudice à sa clientèle. Les travailleurs avaient alors pris des mesures pour améliorer la cohabitation : pose de poubelles, nettoyage de la rue, particulièrement devant sa porte, entrée des hébergés dans le sas en attendant l'ouverture, demande à ces derniers d'être particulièrement silencieux... Mais rien n'y avait fait, et le plaignant avait finalement intenté un procès à l'encontre du Samu. Le juge de paix lui avait donné raison (sur base de deux plaintes et de lettres d'autres riverains⁷⁹). En attendant, le bâtiment qui appartenait à la Régie des Bâtiments avait pu être utilisé trois années consécutives. C'était donc pour des problèmes de voisinages que le Samu avait dû rechercher un autre lieu pour l'hiver 2010-2011.

La question du voisinage posait donc réellement problème. Les années précédentes, des démarches avaient également été réalisées afin de prévenir les éventuels problèmes de cohabitation. A l'époque où le dispositif hivernal était organisé en concertation avec différents acteurs du secteur par un groupe de travail⁸⁰, les contraintes du quartier étaient déjà prises en compte dans le choix d'un bâtiment. Ainsi, en 2003-2004, le groupe avait préféré l'hôpital d'Ixelles à un bâtiment près d'une école pour plusieurs raisons⁸¹. C'était le côté isolé du lieu -une grande esplanade, pas de riverains proches, un arrêt de bus à cinquante mètres- mais aussi les contacts favorables avec la commune qui soutenait l'initiative qui les avaient convaincu. La configuration du quartier était vue comme permettant d'éviter un maximum les nuisances. Mais la taille du dispositif était moindre, limitée à cinquante personnes⁸². Un espace de parole avait également été organisé afin d'entendre les demandes des personnes hébergés. Selon une des personnes en charge de l'organisation, la cohabitation dans le quartier s'était bien déroulée.

En 2004-2005, les mêmes acteurs avaient en charge la mise en œuvre du Dispositif hivernal. Celui-ci se déroulait dans un local mis à disposition du CPAS de Schaerbeek. Les personnes en charge de l'organisation avaient décidé de rencontrer les associations de

⁷⁹ Qui selon le Samu, avaient dû être fortement influencé par cette personne.

⁸⁰ Groupe de travail composé de l'Ama, Ariane, Article 23, Bico, Casu, Diogènes, Pierre d'Angle, Regio Overleg.

⁸¹ C'est après l'hiver 2002-2003 que l'on a commencé à consulter les habitants.

⁸² A l'époque, le groupe signale dans ses conclusions sur le dispositif, qu'il est ne faut pas ouvrir plus de places, parce qu'elles créent un appel d'air. La qualité des places est jugée importante.

commerçants et de riverains, assez réticents au début, afin d'écouter ce qui pour eux, était important dans le quartier, et qui résultait être avant tout, la propreté. Le centre avait également pris contact avec la police. Avec l'accord du CPAS, ils avaient décidé d'ouvrir le centre aux riverains, et d'envoyer une lettre d'invitation à une journée porte ouverte. Quelques personnes du quartier étaient venues découvrir le centre et soulager leurs inquiétudes. Des associations locales avaient pris aussi quelques initiatives – une école était venue livrer de la nourriture, le CPAS offrir le petit déjeuner, une association locale un repas chaud par semaine. Les réticences premières avaient ainsi laissés place à des initiatives positives.

En 2005-2006, le même bâtiment accueillait les personnes sans abri à Schaerbeek et un coordinateur était engagé afin de veiller à la mise en place et l'organisation du dispositif. L'augmentation des demandes et la mort de deux SDF avaient provoqué l'ouverture de centres supplémentaires à Evere (33 lits) et à Sainte Catherine (40 lits). La volonté des ministres en charge d'accueillir toute personne qui en faisait la demande, selon la logique du zéro refus et de l'accueil humanitaire avait néanmoins bousculé l'organisation par le groupe de travail. Le bouleversement répétitif du calendrier avait en effet précipité l'ouverture du centre, et ainsi mis à mal notamment le travail préparatoire d'information aux riverains et de relais avec les autorités locales. La situation, relatée par une personne ayant pris part à l'organisation, avait imposé une posture réactive, obligeant les acteurs à prendre des décisions dans l'urgence. Si des premiers contacts avec les comités de quartier avaient été pris afin de leur signaler le retour du centre et réfléchir ensemble aux préoccupations du voisinage, la mise en place abrupte du dispositif mettait un terme à ces précautions (Rapport d'évaluation 2005-2006)⁸³.

A la fin de cet hiver-là, le groupe de travail signalait aux politiques qu'il ne prendrait plus en charge l'organisation du dispositif dans ces conditions. L'année suivante (2006-2007) le Samu était mandaté pour cette tâche. Il ouvrait un bâtiment de 100 à 150 lits près de Madou, rue de la croix de fer, dans un quartier essentiellement de bureau. Les informations divergent quant aux démarches effectuées à l'égard du quartier. Si le rapport d'activité signale qu'« un travail d'information et de sensibilisation avait été mené avec l'ensemble du voisinage durant la quinzaine qui a précédé l'ouverture du site » (Rapport d'activité du Samu 2006-2007), des travailleurs de cette année-là relatent qu'à la fois, aucune information n'avait été dispensée, et que la présence du centre dans le quartier n'avait posé aucun problème. L'année d'après, le dispositif hivernal était ouvert à Masui, dont la description précède.

Le tableau ci-dessous reprend les différents dispositifs hivernaux précédents et les contacts et mesures prises avec et dans les quartiers ainsi que leurs situations géographiques

⁸³ Rapport d'évaluation de dispositif de cette année-là. Le souvenir positif de l'expérience de l'année qui avait précédée avait néanmoins permis de faciliter le travail.