

HOPE in stations: HOmeless People in European train stations

Rapport final d'évaluation

mars
2012

Projet financé par la Commission Européenne,
DG Emploi, Affaires Sociales et Inclusion



HOPE in stations : HOmeless People in European train stations

Rapport final d'évaluation

Mars 2012

Alexander Kesselring, ZSI
Andreas Bohonnek, ZSI
Stefanie Smoliner, ZSI



Avec le soutien financier de la Commission européenne,
DG Emploi, Affaires sociales et Inclusion



Contact Agence nouvelle des solidarités actives:
Sylvie Le Bars, responsable de la cellule Europe
sylvie.le.bars@solidarites-actives.com

Agence nouvelle des
Solidarités
actives



**ROMA
CAPITALE**

la Strada

Centre européen pour les besoins d'information socio-écon
Stuttgart / Informations Bureau



FEANTSA



Le partenariat de « HOPE in stations »

L'Agence Nouvelle des Solidarités Actives

L'ingénierie sociale au service de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Association sans but lucratif, l'Agence nouvelle des solidarités actives – ANSA - a été créée en janvier 2006 par Martin Hirsch, alors président d'Emmaüs et Benoît Genuini, ancien président d'Accenture, pour mettre en œuvre des actions locales, expérimentales, innovantes de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Depuis sa création, l'association conçoit et co-construit des programmes d'expérimentation et contribue à l'émergence d'innovations sociales ; l'association a ainsi accompagné plusieurs dizaines de départements dans l'expérimentation et la généralisation du Revenu de solidarité active, du Contrat unique d'insertion...

L'Agence nouvelle des solidarités actives accompagne également les collectivités territoriales dans l'activation de leur politique d'insertion et dans la mise en œuvre de leurs programmes de lutte contre la pauvreté sur des thématiques variées : accès aux droits, insertion professionnelle, microcrédit

personnel, prévention du surendettement, accès aux technologies de l'information et de la communication, santé, logement, etc.

L'ANSA cherche à associer systématiquement les personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale à la construction des dispositifs qui les concernent. Leur participation garantit la pertinence des projets et elle offre aux personnes une place dans l'espace public. **Enfin, à partir des projets menés, l'association mutualise et diffuse les réflexions, les expériences et les méthodes** mises en œuvre en organisant des espaces d'échanges et de rencontres et en rédigeant des publications, telles que le rapport final d'évaluation vous est proposé ici.

Reconnue d'intérêt général, l'Agence nouvelle des solidarités actives s'appuie sur les partenariats qu'elle a développés avec l'État, les collectivités locales, les associations et les entreprises qui, directement ou par l'intermédiaire de leurs fondations, soutiennent ses actions.

Agence Nouvelle des Solidarités Actives

François Enaud, président

Luc Jerabek, directeur général

Association loi 1er juillet 1901 N° SIRET: 488 527 326 00018

1, passage du Génie - 75012 Paris - 0143713948

www.solidarites-actives.com

Table des matières

Introduction de Luc JERABEK	17
1. Introduction	19
2. Modèle d'évaluation	22
2.1 Méthodes Appliquées	28
2.1.1 Questionnaire pour les personnes sans abri	28
2.1.2 Groupes de discussion avec des personnes sans abri	29
2.1.3 Questionnaire pour les participants à la formation	30
2.1.4 Entretiens qualitatifs avec les participants à la formation	30
2.1.5 Analyse de Réseau	30
2.1.6 Entretiens qualitatifs avec les services sociaux et les parties prenantes	31
2.1.7 Ateliers des parties prenantes	31
2.1.8 Rapports et perspectives des référents sociaux	31
2.2 Collecte de données	32
3. Enquête auprès des personnes sans abri	36
3.1 Collecte de données	39
3.3 Hébergement	44
3.4 Activités dans la gare	49
3.5 Perception de la sécurité dans la gare	50
3.6 Contacts avec les parties prenantes des chemins de fer et des services sociaux	52
3.7 Utilisation et évaluation des services sociaux	55
3.8 Conclusion	56
3.9 Atelier des parties prenantes	60
3.9.1 Bruxelles	62
3.9.2 Paris	63

3.9.3 Rome	65
3.9.4 Conclusion	66
3.10 Groupe de discussion avec des personnes sans abri	67
3.10.1 Bruxelles	67
3.10.2 Paris	68
3.10.3 Rome	69
3.10.4 Conclusion	70
4. Evaluation du programme de formation	71
4.1 Le programme de formation	71
4.2 Méthodes d'évaluation	72
4.3 Evaluation quantitative	76
4.3.1 Les personnes interrogées	76
4.3.2 Evaluation du programme de formation par les personnes interrogées	83
4.3.3 « Connaissance » avant et après la formation	88
4.3.4 « Confiance en soi » avant et après la formation	93
4.3.5 Réponses des personnes interrogées aux questions ouvertes	98
4.4 Evaluation qualitative	104
4.4.1 Bruxelles	104
4.4.1.1 Contact régulier	106
4.4.1.2 Situation de contact depuis la formation	107
4.4.1.3 Contact avec des organismes de services	111
4.4.1.4 Application des éléments de la formation	112
4.4.1.5 Attitudes envers les personnes sans abri	114
4.4.2 Paris	115
4.4.2.1 Situations de contact régulier	116
4.4.2.2 Situations de contact depuis la formation	117
4.4.2.3 Contact avec des organismes de services sociaux	120
4.4.2.4 Application des éléments de la formation	121
4.4.2.5 Attitudes envers les personnes sans abri	123

4.4.3 Rome	124
4.4.3.1 Situations de contact régulier	125
4.4.3.2 Situations de contact depuis la formation	126
4.4.3.3 Contacts avec des organismes de services	128
4.4.3.4 Application des éléments de la formation	129
4.4.3.5 Attitudes envers les personnes sans abri	130
4.5 Conclusion	131
4.5.1 Bruxelles	131
4.5.2 Paris	133
4.5.3 Rome	135
5. Evaluation du l'référent social	140
5.1 Entretiens qualitatifs	141
5.1.1 De la nécessité d'une coordination locale	143
5.1.2 La gare ferroviaire en tant que centre de services ?	145
5.1.3 Bruxelles	147
5.1.3.1 Evaluation de la fonction de référent social	147
5.1.3.2 Impacts sur la coopération avec les parties prenantes des chemins de fer	150
5.1.3.3 Impacts sur la coopération entre les organismes de services sociaux	152
5.1.3.4 Impacts sur l'aide aux personnes sans abri	154
5.1.4 Paris	155
5.1.4.1 Evaluation de la fonction de l'référent social	156
5.1.4.2 Impacts sur la coopération avec les parties prenantes de la gare	158
5.1.4.3 Impacts sur la coopération entre les organismes de services sociaux	159
5.1.4.4 Impacts sur l'aide aux personnes sans abri	161
5.1.5 Rome	163
5.1.5.1 Evaluation de la fonction de référent social	163

5.1.5.2 <i>Impacts sur la coopération avec les parties prenantes de la gare ferroviaire</i>	164
5.1.5.3 <i>Impacts sur la coopération entre les organismes de services sociaux</i>	166
5.1.5.4 <i>Impacts sur l'aide aux personnes sans abri</i>	167
5.2 Analyse de réseau	168
5.2.1 Les dimensions de l'intégration de service	170
5.2.2 Comprendre les visualisations de réseau	173
5.2.2.1 <i>Simplification de la visualisation de réseau</i>	176
5.2.2.2 <i>Relations dirigées et non-dirigées</i>	176
5.2.2.3 <i>Cliques</i>	177
5.2.3 Comparaison des réseaux de services sociaux	177
5.2.4 Mois de coopération	179
5.2.5 Activités spécifiques de coopération	188
5.2.5.1 <i>Echange d'informations sur les clients sans abri</i>	190
5.2.5.2 <i>Coordination de services</i>	197
5.2.5.3 <i>Transfert de clients sans abri</i>	203
5.2.5.4 <i>Planification au long-terme</i>	208
5.2.5.5 <i>Classement des mesures</i>	214
5.3 Conclusion	215
5.3.1 Les avantages de la coordination locale	215
5.3.2 Une image plus raffinée de la gare à l'égard de personnes sans abri	216
5.3.3 Un rôle plus spécifié pour « l'réfèrent social »	216
5.3.4 Restrictions positives et négatives	218
5.3.5 Trois référents sociaux – compétences complémentaires	219
5.3.6 L'intégration des niveaux moyen et bas de l'encadrement	220
5.3.7 Impacts sur l'intégration de service et la structure	221
5.3.8 Impacts directs sur les personnes sans abri ?	225
5.3.9 Une solution simple pour un problème complexe ?	227

6. Analyse des processus	229
7. Perspectives	238
7.1 Bruxelles	239
7.2 Paris	240
7.3 Rome	240

Figures

Figure 1 : Process evaluation and impact evaluation	22
Figure 2 : Comparison scheme	26
Figure 3 : Target groups, methods and evaluation design	27
Figure 4: People interviewed by city and gender	41
Figure 5: Respondents by city and age	42
Figure 6: Sleeping place last night (summarised)	46
Figure 7: Contacts with railway stakeholders	53
Figure 8: Respondents and Participants (N=130)	77
Figure 9: Gender of Respondents (N=77)	78
Figure 10: Occupation of Respondents (N=72)	79
Figure 11: Position of Respondents (N=71)	80
Figure 12: Educational levels of respondents (N=63)	81
Figure 13: Extent of direct contact (N=83)	82
Figure 14: Interference with work routines (N=82)	83
Figure 15: Assessment training	85
Figure 16: Assessment trainers	86
Figure 17: Assessment methods	87
Figure 18: Knowledge Pre/Post All cities	89
Figure 19: Knowledge Pre/Post Brussels	90
Figure 20: Knowledge Pre/Post Paris	91
Figure 21: Knowledge Pre/Post Rome	92
Figure 22: Confidence Pre/Post All cities	94
Figure 23: Confidence Pre/Post Brussels	95
Figure 24: Confidence Pre/Post Paris	96
Figure 25: Confidence Pre/Post Rome	97
Figure 26: Network visualisation example	175

Figure 27: Months: Mean degree comparison	180
Figure 28: Months: Distribution of links	182
Figure 29: Brussels Months Ex Ante: links > 6	185
Figure 30: Brussels Months Ex Post: links > 6	185
Figure 31: Paris Months Ex Ante: links > 6	186
Figure 32: Paris Months Ex Post: links > 6	186
Figure 33: Rome Months Ex Ante: links > 6	187
Figure 34: Rome Months Ex Post: links > 6	187
Figure 35: Comparison of specific cooperation activities: Mean degree	189
Figure 36: Comparison of specific cooperation activities: Mean tie strength	190
Figure 37: Information: Distribution of links	191
Figure 38: Brussels Information Ex Ante: links > 1	194
Figure 39: Brussels Information Ex Post: links > 1	194
Figure 40: Paris Information Ex Ante: links > 1	195
Figure 41: Paris Information Ex Post: links > 1	195
Figure 42: Rome Information Ex Ante: links > 1	196
Figure 43: Rome Information Ex Post: links > 1	196
Figure 44: Coordination: Distribution of links	197
Figure 45: Brussels Coordination Ex Ante: links > 1	200
Figure 46: Brussels Coordination Ex Post: links > 1	200
Figure 47: Paris Coordination Ex Ante: links > 1	201
Figure 48: Paris Coordination Ex Post: links > 1	201
Figure 49: Rome Coordination Ex Ante: links > 1	202
Figure 50: Rome Coordination Ex Post: links > 1	202
Figure 51: Forward: Distribution of links	203
Figure 52: Brussels Forward Ex Ante: links > 1	205
Figure 53: Brussels Forward Ex Post: links > 1	206
Figure 54: Paris Forward Ex Ante: links > 1	206
Figure 55: Paris Forward Ex Post: links > 1	207

Figure 56: Rome Forward Ex Ante: links > 1	207
Figure 57: Rome Forward Ex Post: links > 1	208
Figure 58: Planning: Distribution of links	209
Figure 59: Brussels Planning Ex Ante: links > 1	211
Figure 60: Brussels Planning Ex Post: links > 1	211
Figure 61: Paris Planning Ex Ante: links > 1	212
Figure 62: Paris Planning Ex Post: links > 1	212
Figure 63: Rome Planning Ex Ante: links > 1	213
Figure 64: Rome Planning Ex Post: links > 1	213

Tableaux

Table 1: Overview on data collection: Overview on data collection	32
Table 2: Target group selection criteria (homeless questionnaire)	37
Table 3: Subsidies	43
Table 4: Insurance	43
Table 5: Days without regular accommodation	44
Table 6: Time without regular accommodation	45
Table 7: For how many days have you been in your last sleeping place?	47
Table 8: Time allowed to stay at last sleeping place	47
Table 9: At which other places did you sleep in the last month (multiple answers)?	48
Table 10: Strategies to find a sleeping place (multiple answers)	49
Table 11: How often at train station last week?	50
Table 12: For how long having been visiting train station (days)?	50
Table 13: Security at the train station (number and percentage of persons that feel secure or very secure)	50
Table 14: Criminal behaviour	51
Table 15: Frequency of contacts	54
Table 16: Assessment of support	55
Table 17: Information on and use of services	56
Table 18: Training modules	72
Table 19: Average age and average time working for railway company	78
Table 20: General assessment (Interesting, N=78; Useful, N =77)	83
Table 21: Answers to open-ended questions	103
Table 22: Respondents Brussels	106
Table 23: Respondents Paris	116
Table 24: Respondents Rome	125
Table 25: Respondents Brussels	147

Table 26: Respondents Paris	156
Table 27: Respondents Rome	163
Table 28: Dimensions, questions and response categories	173
Table 29: Node colours	175
Table 30: Network analysis respondents	179
Table 31: Degree Ranking	215

Introduction de Luc JERABEK

Directeur général de l'Agence nouvelle des solidarités Actives

Convaincue que la lutte contre la pauvreté se joue autant au niveau local que global, l'Agence nouvelle des solidarités actives a ouvert son champ d'action aux politiques européennes depuis 2008. Elle a alors posé les bases de nouveaux partenariats qui ont conduit au développement de premières initiatives de dimension européenne comme le partenariat avec une ONG portugaise pour valoriser la parole des usagers sur un chantier d'insertion à Porto ou la création d'un blog consacré à l'innovation sociale en Europe dans le cadre de l'Année Européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

L'Agence nouvelle des solidarités actives a également saisi l'opportunité du premier appel à propositions de la Commission Européenne sur l'expérimentation sociale (dans le cadre du programme PROGRESS) pour construire un projet visant à expérimenter de nouvelles formes d'accompagnement des personnes en errance dans les gares européennes.

Ce projet, « HOPE in stations » (HOMeless PEople in European train stations) rassemble les acteurs des gares de Paris Nord et Paris Est, Bruxelles Central, Roma Termini, Berlin Zoo, Madrid Atocha, Varsovie Central et Luxembourg Central. Il s'agit, dans chacun des pays, d'associer les pouvoirs publics, les associations d'aide aux personnes sans abri et les entreprises ferroviaires dans une collaboration renforcée pour améliorer la prise en charge des personnes en errance. Le nouveau dispositif ainsi expérimenté a pour pivot la mise en place d'un référent social en gare, chargé de coordonner les actions des différentes parties prenantes dans et autour des gares concernées.

En tant qu'expérimentation sociale, ce projet et notamment le dispositif mis en œuvre ont fait l'objet d'une évaluation ex-ante/ex-post rigoureuse, menée par le laboratoire autrichien ZSI.

Ce second rapport vise à présenter les résultats produits par l'évaluation scientifique de l'expérimentation sociale conduite dans trois gares : Paris Nord-Est-Magenta, Brussels Central et Roma Termini. L'évaluation, se concentrant sur l'impact de l'activité du référent social dans les trois gares, s'est déclinée en trois axes principaux :

- L'évaluation de la situation des personnes sans abri dans la gare ;
- L'évaluation des sessions de formation dispensées aux professionnels travaillant en gare ;
- L'évaluation des interactions entre les différents intervenants sociaux.

Ces résultats ont été présentés durant la manifestation de restitution finale, qui a eu lieu le 16 décembre 2011. Le projet HOPE, et la collaboration entre parties prenantes qui en est le fruit, seront par ailleurs prolongés par un nouveau projet : WORK in stations ("Working On Reinclusion Know-how in European train stations"), qui vise à proposer et développer des modèles de coopération économique innovants dans le domaine de l'insertion par le travail des personnes les plus démunies, sur le territoire des gares.

En tant que pilote du projet, l'ANSA est très fière de présenter ce rapport, rédigé par le laboratoire autrichien ZSI. Afin de favoriser la diffusion et le partage de connaissances entre parties prenantes, ce rapport est édité en Français, Anglais, Italien et Néerlandais.

Au nom de l'ensemble des partenaires du projet HOPE in stations, je tiens à remercier ZSI pour ce travail d'évaluation et je vous souhaite une bonne lecture.

Luc Jerabek, Directeur général de l'Agence nouvelle des solidarités Actives

1. Introduction

Le projet HOPE in stations, financé par le programme PROGRESS, est une expérimentation sociale transnationale menée dans trois pays européens. L'expérimentation sociale est une méthode spécifique permettant l'évaluation d'interventions sociales, et visant au développement de nouvelles pratiques ou la réorganisation de celles déjà existantes. Ce projet s'attelle spécifiquement à la question de la prise en charge des personnes sans abri dans nos cités. Le phénomène du sans-abrisme est présent dans nos grandes villes à travers l'Europe et semble être étroitement lié non seulement à l'organisation des services sociaux et à l'accès à un logement abordable, mais aussi à l'aménagement de l'espace public. Le projet s'est particulièrement intéressé au phénomène selon lequel les personnes en situation précaire, et en particulier les personnes sans abri, sont pour différentes raisons attirées vers les gares ferroviaires où elles passent leur temps. Les gares ferroviaires offrent non seulement les infrastructures basiques (boutiques, sanitaires, services sociaux), mais aussi un lieu de rendez-vous, un lieu où il est (encore) possible de rester sans autorisation, et de devenir invisible dans la foule des passants. C'est aussi une façon de participer à la vie sociale, bien que précaire.

La personne sans abri devient ainsi visible dans les gares ferroviaires et est observé par divers parties prenantes : des employés de gare jusqu'aux vendeurs des boutiques, travailleurs sociaux, ONG, personnels de sécurité, police, et voyageurs. Ces groupes ont des intérêts, des approches et attitudes différentes envers la personne sans abri. HOPE in stations s'est particulièrement intéressé à l'amélioration de la communication et de la coopération des services sociaux et des parties prenantes dans trois contextes locaux : Bruxelles Central (Bruxelles), Gare du Nord et de l'Est (Paris), et Rome Termini (Rome).

Le projet a introduit deux principales interventions : il a créé la fonction professionnelle du « référent social » personne ou organisation responsable de la liaison entre la gare ferroviaire et les organismes de services sociaux, et a introduit un programme de formation pour les employés des compagnies

ferroviaires et les employés des compagnies associées, au cours duquel des formateurs professionnels (souvent avec un passé dans le travail social) présentaient la question du sans-abrisme et les outils pouvant aider les employés à gérer les situations liées à des personnes sans abri. Les deux interventions devaient être développées au cours du projet.

La demande d'une évaluation de l'impact de ces interventions était déjà articulée dans l'appel à proposition communautaire et doit être perçue comme un élément clef de l'expérimentation sociale instauré par HOPE in stations. Répondre à cette demande tout en adaptant le modèle d'évaluation aux interventions a été la tâche la plus difficile pour nous, équipe en charge de l'évaluation, et a rendu nécessaire plusieurs décisions et changements importants au modèle original. Ces adaptations sont aussi documentées dans ce rapport d'évaluation.

Cette évaluation a été définie et coordonnée par trois chercheurs travaillant au Centre pour l'Innovation Sociale (ZSI¹), un institut de recherche à but non lucratif basé à Vienne : Alexander Kesselring (Directeur de Projet), Stefanie Smoliner et Andreas Bocek. Afin d'appliquer l'évaluation, le projet a nommé trois chercheurs nationaux : Patrick Italiano (Bruxelles), Christophe Blanchard (Paris) et Franca Iannaccio (Rome).

Cette évaluation était précédée par une recherche préliminaire consistant en une approche statistique générale du sans-abrisme dans les villes étudiées conduite par Julien Damon et une « cartographie sociale », une première tentative de description des ONG et des parties prenantes locales ainsi que leurs coopérations. La « cartographie sociale » fut conduite par l'institut de recherche italien ISFORT et coordonnée par Carlo Carminucci. Les deux études ont été combinées et publiées par le projet². Les recherches préliminaires nous ont aidés en bien des façons à définir l'évaluation et nous aimerions remercier les deux chercheurs pour leurs soutien et conseils amicaux durant les étapes initiales de cette évaluation et de sa préparation.

1 ZSI webpage : www.zsi.at

2 ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives (Ed.) : 2011 : Homeless people in European train stations. Preliminary scientific analysis.

Ce rapport présente les résultats de l'évaluation de HOPE in stations instaurée en 2010 et 2011. Il comprend des résultats d'une enquête réalisée auprès de personnes sans abri, une évaluation qualitative et quantitative du programme de formation, des entretiens qualitatifs auprès des organismes de services sociaux et une analyse quantitative des réseaux locaux de services sociaux. Une annexe additionnelle qui inclut les questionnaires et directives utilisés dans cette étude peut être directement demandée par mail à l'ANSA³.

L'évaluation de HOPE in stations est de notre point de vue plus qu'une étude d'impact. Elle nous permet de mieux comprendre le contexte local dans lequel différentes organisations ont tenté d'instaurer une nouvelle structure de coordination et de soutien pour le bénéfice des personnes sans abri.

L'équipe d'évaluation souhaite remercier tous les partenaires de HOPE in stations pour leur soutien dans cette difficile tâche. Premièrement, les coordinateurs à l'ANSA, Sylvie le Bars, Diane Angermüller et Morgan Poulizac, les chargées de mission de l'ANSA, en particulier Lucie Assmann et Gabrielle Guerin, qui ont pris beaucoup de responsabilités dans ce projet, et les stagiaires qui ont aidé dans l'organisation et la traduction.

Finalement, nous aimerions mettre en avant les efforts de nos chercheurs nationaux pour appliquer cette évaluation et collecter la plupart des données pour nous, Patrick Italiano, Christophe Blanchard, et Franca Iannaccio. Sans leur engagement nous n'aurions pas pu faire cette évaluation.

3 ANSA webpage : www.solidarites-actives.com

2. Modèle d'évaluation

« L'évaluation d'impact » signifie mesurer les « impacts » d'une intervention ou d'un programme. Il se différencie ainsi de « l'évaluation de processus » qui évalue la qualité de l'instauration plutôt que ses impacts (voir Figure 1).

Dans la terminologie de l'évaluation nous faisons cependant la différence entre les « résultats » et les « impacts » d'une intervention. Les **résultats** d'une intervention sont les **effets voulus du programme sur le ou les groupes cibles définis par l'étude**. Cela peut comprendre les changements dans les caractéristiques individuelles et socio-économiques. En contraste, les **impacts** sont les **effets voulus ou non-voulus d'un programme sur les « systèmes sociaux »** - changement institutionnel, changement organisationnel, changement social. Les impacts vont donc plus loin que le groupe cible de l'intervention. En comparant avec les résultats, les impacts sont généralement beaucoup plus difficiles à mesurer – ils sont liés à divers changements complexes, des systèmes sociaux plus larges et des périodes de temps plus étendues⁴.

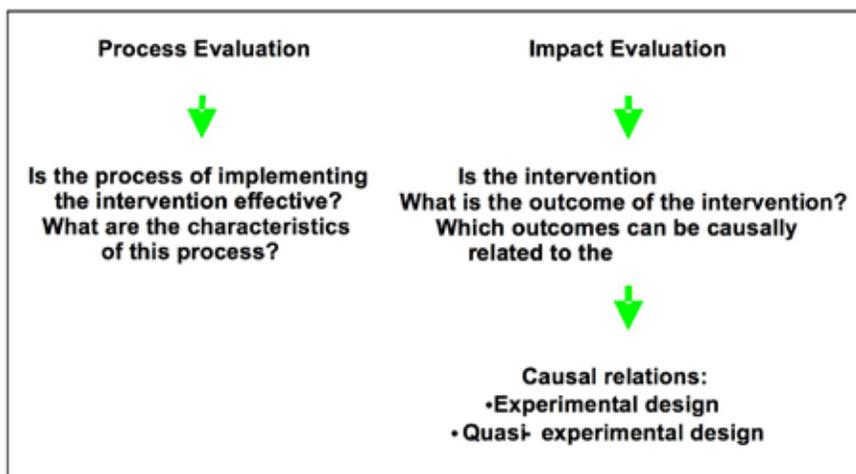


Figure 1 : Process evaluation and impact evaluation

4 ROSSI, P ; Freeman, H ; Lipsey, M. : 1999 : Evaluation. A systematic approach. 6th Edition. SAGE Publications : London.

Le modèle d'évaluation mis en place dans HOPE in stations est donc appelé plus précisément une « évaluation de résultats ». Nous nous sommes concentrés sur les groupes cibles de ces interventions et leurs résultats immédiats.

Evaluer les résultats au sens strict signifie **prouver ou réfuter une relation causale entre l'intervention et le résultat qui est mesuré**. La seule façon méthodologique rigoureuse de faire cela est d'appliquer des « **modèles expérimentaux** »⁵. Les modèles expérimentaux suivent l'idée de comparer un « groupe d'intervention » et un « groupe de contrôle » mesurant et comparant les indicateurs à différents moments dans le temps avant et après l'intervention. La procédure : une intervention est définie et les indicateurs sont développés afin de mesurer les résultats attendus de l'intervention. Un groupe d'intervention et un autre de contrôle sont sélectionnés au hasard dans une population choisie. Les indicateurs sont mesurés pour les deux groupes avant que l'intervention ne commence (« ex-ante »). Dans l'idéal, les groupes d'intervention et de contrôle sont complètement isolés afin d'assurer que seul le groupe d'intervention sera affecté par l'intervention. Après l'intervention, les indicateurs sont mesurés une nouvelle fois pour les deux groupes (« ex-post »). Les mesures ex-ante et ex-post sont comparées séparément pour les groupes d'intervention et de contrôle ainsi qu'entre les deux groupes. Le « groupe de contrôle » nous fournit ainsi le « modèle contre-factuel » – une situation où idéalement aucune intervention n'a touché le groupe. Par conséquent, s'il y a une différence mesurable entre les mesures ex-ante et ex-post chez le groupe d'intervention, mais pas pour le groupe de contrôle, ceci peut être interprété comme une indication de relation causale entre l'intervention et les effets mesurés avec une certaine probabilité statistique – maintenant la différence mesurée peut-être interprétée comme le « résultat » de l'intervention.

Cette présentation schématique correspond au modèle expérimental strict. Les modèles expérimentaux se basent sur la notion de contrôle – contrôle de la sélection, contrôle de l'intervention, contrôle de la séparation entre les groupes de contrôle et d'intervention, contrôle du contexte – et sont ainsi

5 Shadish, W.; Cook, T.; Campbell, D.: 2010: Experimental and quasi-experimental designs for generalized causal inference. Houghton Mifflin: Boston, New York]

évalués en laboratoires au sein desquels toutes les conditions peuvent être contrôlées.

Il s'agit de comparer avec l'évaluation d'interventions in situ, tels que les expérimentations sociales, dont l'analyse ne permettra pas d'exclure tout les biais. Néanmoins, nous ressentons souvent le besoin d'évaluer ces interventions et d'être capable de relier causes et effets. Ce besoin a conduit à la mise en place de « **modèles quasi-expérimentaux** » d'évaluation dérivés de leurs modèles expérimentaux stricts afin de s'adapter aux interventions dans « la réalité ». Les défis sont les mêmes : sélection, séparation, contrôle, comparaison. La principale différence réside dans le fait que les modèles quasi-expérimentaux ne s'appuient pas sur une sélection (des lieux, des publics, etc.) faite au hasard. Les dispositifs sociaux sont mis en place pour des raisons définies, sur des lieux définis, et définis pour des groupes cibles. La seconde différence est que le « contexte » est souvent impossible à contrôler – dans les situations « réelles » les personnes ne peuvent pas être complètement isolées. Le groupe cible sera toujours sujet à des influences qui ne peuvent pas être contrôlées ni même détectées. Toutefois, les évaluations quasi-expérimentales essaient de contrôler les conditions aussi bien que possible et tentent de développer des schémas de comparaisons optimales. Par exemple, l'évaluation peut augmenter le nombre des mesures (« time series design ») ou elle peut augmenter le nombre de groupes comparés ou les deux.

Les modèles expérimentaux et quasi-expérimentaux reposent sur des mesures quantitatives d'indicateurs, seules les mesures quantitatives pouvant être comparées statistiquement. Ceci implique d'être particulièrement rigoureux sur les indicateurs utilisés. Les indicateurs doivent être **pertinents** (ils doivent correspondre avec précision aux résultats attendus d'une intervention et doivent aussi avoir une pertinence politique, ou du moins une pertinence par rapport aux principales parties prenantes soutenant et contrôlant une intervention) et **fiables** (ils doivent mesurer systématiquement les mêmes aspects sur des périodes dans le temps).

Néanmoins la qualité d'un modèle quasi-expérimental dépend non seulement du contrôle, de la comparaison et des mesures – mais aussi du type d'intervention. Dans la littérature nous trouvons les caractéristiques basiques

d'une intervention permettant habituellement d'augmenter la qualité de l'évaluation quasi-expérimentale (REF) :

- Les interventions **courtes et puissantes/fortes**
- Les interventions **spécifiques** et **standardisées**
- **Les interventions basées sur un modèle d'impacts** (Quels impacts peuvent être attendus de l'intervention ? Comment certains éléments de l'intervention ont-ils un impact sur les groupes cibles ?)

Dans le cadre de HOPE in stations nous avons débuté avec un modèle quasi-expérimental, ayant à l'esprit d'inclure les personnes sans abri et les organismes de services sociaux dans le principal groupe cible. Nous pensions que les interventions – qui n'étaient pas définies au début – généreraient des résultats mesurables pour les deux groupes.

Nous savions aussi que l'intervention aurait lieu sur trois sites différents, tous des gares ferroviaires. Au lieu d'avoir un groupe de contrôle – ce qui semblait impossible dès le début, étant données les ressources disponibles et les capacités de coordination – nous avons décidé de nous concentrer sur la comparaison des trois lieux d'interventions. Ceci est un des multiples types d'évaluation quasi-expérimentale. Pour une évaluation quasi-expérimentale, ceci est souvent la meilleure façon d'avancer. Considérant la courte période de deux ans (comprenant le développement et l'application de l'intervention) nous avons aussi décidé d'obtenir des mesures seulement à deux moments dans le temps, avant l'intervention (ex-ante) et après (ex-post) l'intervention. Donc : deux groupes cibles, trois lieux, et deux moments dans le temps.

Partant de cette attente initiale, nous – l'équipe d'évaluation ainsi que les coordinateurs et les partenaires – avons dû apprendre à faire face à « la réalité » d'un projet d'expérimentation sociale transnationale basée sur un partenariat entre un organisme de recherches, des ONG et les entreprises ferroviaires et ce que cela implique pour une évaluation expérimentale. Cela implique plus de flexibilité, beaucoup plus d'adaptation et enfin plus de capacité de réaction face aux imprévus que ce que nous avons imaginé initialement. Le rapport de processus au chapitre 6 décrira ce processus et reviendra avec plus de détails, définissant les principaux défis, adaptations et recommandations.

Le schéma d'évaluation finale est dépeint dans deux différentes figures (Figure 2 et Figure 3). La figure 2 montre la comparaison globale entre les sites (gares dans différentes villes) et les points dans le temps (avant/après intervention). La figure 3 résume les enquêtes d'évaluation mises en place dans HOPE in stations d'une manière chronologique (lire de haut en bas), identiques pour chaque site. Les interventions ainsi que les enquêtes d'évaluation ciblent différents groupes : les organismes de services sociaux (=organismes proposant un soutien direct aux personnes sans abri), les personnes sans abri (personnes sans abri visitant régulièrement les gares étudiées), les participants au programme de formations (Les participants au programme de formation initié par HOPE in stations). Le schéma d'évaluation globale comprend trois différents modèles faits sur mesure et spécifiquement pour les groupes cibles et les différents indicateurs de mesures d'impacts.

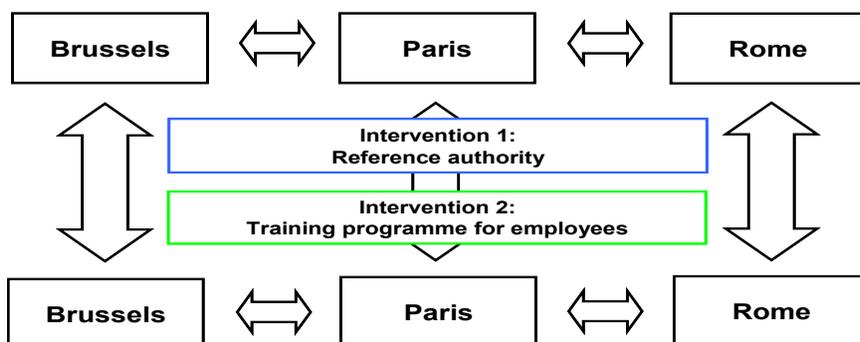


Figure 2 : Comparison scheme

Le modèle final montre que nous avons mis en place beaucoup plus d'éléments qualitatifs qu'initialement prévu et réduit les éléments quantitatifs. Il démontre aussi que nous avons appliqué beaucoup de différentes méthodes empiriques de recherche dans cette évaluation : des analyses de réseau aux questionnaires, en passant par des entretiens et des ateliers. Nous observons aussi qu'un nouveau groupe cible a été introduit : les participants aux formations. En conséquence nous avons dû développer un modèle d'évaluation supplémentaire pour le programme de formation développé dans le processus de ce projet. Nous observons aussi que nous n'avons fait qu'une seule enquête initiale au-

près des personnes sans abri qui ne fut pas reconduite après l'intervention. Nous argumenterons cette décision en détail dans les chapitres 3 et 6.

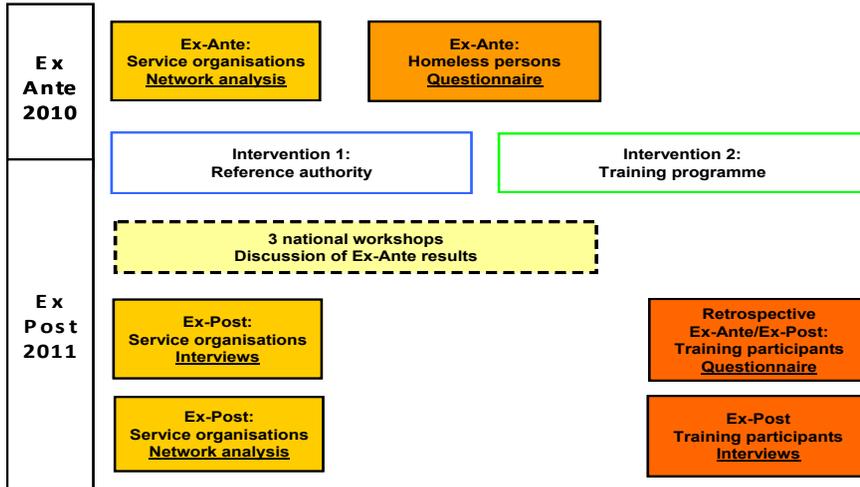


Figure 3 : Target groups, methods and evaluation design

L'évaluation de HOPE in stations est finalement devenue bien plus qu'une évaluation quasi-expérimentale et a fondamentalement changé son caractère. Tout au long du processus, l'évaluation a tenté d'assurer la qualité scientifique des méthodes et approches appliquées et a tenté de maintenir les éléments du modèle quasi-expérimental dans les limites de l'organisation et des ressources de ce projet. La mesure de la coopération entre services a par exemple été appliquée comme prévu sur les trois sites et à deux points dans le temps et a suivi une approche quantitative. Pour les personnes sans abri nous avons décidé d'abandonner la première piste, ceci est expliqué en détail dans le rapport de processus. Pour l'évaluation de la formation nous avons décidé d'utiliser une appréciation rétrospective Ex-ante/Ex-post faite par les participants eux-mêmes plutôt que d'avoir des mesures avant et après la formation. En plus de cela, nous avons mis en place des entretiens qualitatifs conduits auprès des salariés plusieurs mois après la formation. Toutes ces méthodes ainsi que les informations recueillies sont détaillées dans les chapitres correspondants.

Évaluant ce modèle d'évaluation de notre position actuelle, nous pensons que nous avons effectivement trouvé un compromis acceptable nous permettant d'utiliser des méthodologies efficaces tout en nous adaptant aux différents développements et changements de ce projet. Néanmoins, nous pensons qu'il est nécessaire de réfléchir sur les conditions nécessaires à la mise en place d'une évaluation expérimentale dans le contexte d'une collaboration transnationale. Nous avons donc inclus ces considérations dans le rapport de processus dans le chapitre 6.

2.1 Méthodes Appliquées

Ce chapitre offre une brève vue d'ensemble sur les méthodes appliquées. Les méthodes sont décrites avec plus de détails dans les chapitres correspondants qui présentent les résultats.

2.1.1 Questionnaire pour les personnes sans abri

Au départ de HOPE in stations en 2010, nous avons décidé de faire deux enquêtes quantitatives sur les personnes sans abri afin de comparer les indicateurs définis avant et après l'intervention en suivant un modèle quasi-experimental. L'enquête sur les personnes sans abri ainsi que le questionnaire correspondant pour les personnes sans abri ont été les premiers éléments de l'évaluation que ZSI a modélisé en 2010. La procédure de cette modélisation fut compliquée par le fait que les interventions étaient toujours en discussion et en négociation, si bien que le but, le groupe cible et la perspective étaient difficiles à anticiper. La décision de l'équipe d'évaluation fut néanmoins de continuer sur la voie choisie, à savoir mettre en place une étude quantitative et ainsi assurer la possibilité d'une comparaison quantitative entre les villes et entre les périodes de temps (avant/après l'intervention).

La décision la plus compliquée pour le modèle à ce stade fut la définition du groupe cible. Il était clair que les interventions auraient toutes *respectivement un champ « géographique »* : les trois gares. Les interventions telles qu'elles n'ont jamais été conceptualisées comme des « programmes » dans lesquels la personne sans abri devrait s'inscrire, mais comme des *inter-*

ventions dans l'espace public avec comme conséquence le fait que le projet n'ait aucun contrôle sur la population qui serait touchée par ces interventions. Puisque l'intervention ne spécifiait pas un groupe de personnes qui serait le groupe cible, l'équipe d'évaluation a dû définir un groupe cible d'une façon plus générale. Nous avons opté pour une définition du groupe cible qui incorporerait « l'aspect local » - d'une façon générale, nous avions l'intention d'interroger les personnes sans abri en passant régulièrement du temps dans les gares ferroviaires. Le critère formel de la définition finale est expliqué au chapitre 3.

Le fait de n'avoir aucune sélection claire ni de contrôle sur le groupe de personnes qui serait touché par ces interventions causa des problèmes importants pour l'évaluation expérimentale. Sans ces fondements préalables, l'application de l'évaluation expérimentale pour le groupe cible de personnes sans abri devait être remis en question. Fin 2010, après les premières expériences de l'enquête et ayant maintenant plus d'information sur le modèle d'intervention (comprenant réseau et coordination des activités concernant les ONG et le programme de formation s'adressant aux employés dans les gares ferroviaires), il devint clair que notre approche méthodologique devait être changée et que les efforts et les ressources nécessaires à une seconde enquête quantitative sur les personnes sans abri en 2011 n'étaient plus justifiés. La décision fut donc de se concentrer sur les principaux groupes cibles de l'intervention (services sociaux, parties prenantes, et les participants à la formation), et de passer d'une approche quantitative à une approche qualitative du groupe des personnes sans abri, comprenant en 2011 la participation d'un plus petit groupe de personnes sans abri à des groupes de discussion.

2.1.2 Groupes de discussion avec des personnes sans abri

Nos chercheurs ont participé à des groupes de discussion avec des personnes sans abri. A Bruxelles et à Rome de tels groupes avaient déjà été établis par les organismes de services sociaux avec des rendez-vous fréquents et des sujets variés. Dans ces groupes, les personnes sans abri ont la possibilité de partager leurs expériences avec l'aide des travailleurs sociaux. Chaque chercheur a participé à l'un de ces groupes. Les chercheurs avaient pour

instruction de poser des questions spécifiques aux personnes sans abri sur la perception des changements à la gare en relation aux activités de HOPE in stations et d'élaborer un protocole.

2.1.3 Questionnaire pour les participants à la formation

HOPE in stations a mis sur pied un programme de formation pour les employés des entreprises ferroviaires et des compagnies associés. Le but était de mieux préparer les employés face à la présence de personnes sans abri dans le cadre de leur activité professionnelle dans les gares ferroviaires. Toutes les sessions de formations se sont terminées dans la première moitié de 2011 et les questionnaires remplis et collectés immédiatement après la formation.

2.1.4 Entretiens qualitatifs avec les participants à la formation

En 2011, plusieurs mois après la formation, les chercheurs nationaux ont conduit des entretiens qualitatifs avec les participants à la formation, centrés sur leurs expériences avec les personnes sans abri sur leur lieu de travail et sur leurs points de vue sur la formation.

2.1.5 Analyse de Réseau

Renforcer la coopération des services sociaux en liaison avec les personnes sans abri dans le contexte local des gares fut l'un des principaux objectifs des référents sociaux mis en place par HOPE in stations. Nous avons donc défini une évaluation qui peut être décrite comme un modèle quasi-expérimental comprenant une mesure ex-ante (=avant l'intervention) et une ex-post (=après l'intervention) pour trois groupes de comparaisons (trois réseaux de services dans trois villes différentes). La méthode utilisée est une analyse de réseau quantitative qui sera expliquée au chapitre 5.2. L'enquête revient sur les différences de niveau dans « l'intégration de services » avant et après l'intervention, dans les structures locales de réseaux de soutien et l'introduction du nouveau dispositif, le référent social. Le questionnaire réseau a été utilisé en 2010 et en 2011 afin de rassembler des données sur les 12 mois

précédant chaque enquête. Le deuxième questionnaire a été légèrement modifié, parce qu'il n'incluait pas le référent social de HOPE in stations comme acteur du réseau. Ainsi donc, les deux enquêtes nous livrent des données sur deux périodes de temps qui peuvent être comparées.

2.1.6 Entretiens qualitatifs avec les services sociaux et les parties prenantes

En plus de l'analyse de réseau nous avons décidé, fin 2011, de procéder à des entretiens qualitatifs avec les organismes de services sociaux après la mise en place des référents sociaux afin de savoir comment ils percevaient et jugeaient les référents sociaux de HOPE in stations.

2.1.7 Ateliers des parties prenantes

Un atelier pour les parties prenantes a été organisé dans chacune des trois villes. Le but était de discuter des résultats obtenus par l'enquête auprès des personnes sans abri et de discuter de la fonction des référents sociaux et de la façon dont ils étaient perçus par les organismes de services sociaux et les parties prenantes des gares.

2.1.8 Rapports et perspectives des référents sociaux

Les référents sociaux ont produit deux rapports sur leurs activités pendant la période de mise en place. Ces rapports étaient initialement prévus pour suivre et documenter leur activité. En outre, les référents sociaux ont écrit avec les personnes responsables des entreprises ferroviaires un court rapport sur les perspectives de la continuation de l'activité de référent social au-delà du projet HOPE in stations. L'équipe d'évaluation a ajouté plusieurs questions aux deux rapports afin de recevoir des données pertinentes sur les périodes de mise en place.

2.2 Collecte de données

Le tableau 1 présente une vision générale de toutes les données d'évaluation collectées pour HOPE in stations. C'est aussi un résumé des différents groupes cibles que nous avons abordés et des méthodes appliquées dans l'évaluation. La dernière colonne indique le nombre de réponses que nous attendions des questionnaires, entretiens, etc. Nous observons que dans plusieurs cas nous n'avons pas obtenu les réponses attendues, mais aussi que le taux de réponses varie entre les méthodes et entre les villes.

Target groups	Method / Data	Completed			Expected (per site)
		Brussels	Paris	Rome	
Service Organisations	Interviews 2011	9	7	5	10
	Network questionnaire 2010	10	10	12	16
	Network questionnaire 2011	8	8	6	16
Stakeholders	Workshop protocol	1	1	1	1
Training	Questionnaires	20 of 21	31 of 50	36 of 59	All part.
	Interviews	4	10	10	10
Homeless persons	Focusgroup protocols	1	1	1	1
	Questionnaires	15	40	39	40
Reference authority	Reports	2	2	2	2
	Outlook	1	1	1	1

Table 1: Overview on data collection: Overview on data collection

L'équipe d'évaluation ainsi que les chercheurs, avec le support continu du coordinateur ANSA, ont investi deux années de travail intensif afin de collecter ces données. Le profil des chercheurs ainsi que leurs compétences sont de notre point de vue absolument appropriés à leurs tâches et en bien des cas ont largement dépassé nos attentes. Les chercheurs de Bruxelles et Paris ont une formation en sociologie et en méthode empirique. Patrick Italiano (Bruxelles) a une longue expérience en recherche et projets sociologiques.

Christophe Blanchard (Paris) fait du travail de terrain sur un groupe spécifique de la population sans abri et écrit actuellement sa thèse sur ce sujet. Notre chercheur à Rome, Franca Iannaccio a une longue expérience de gestion et de coordination de projet d'insertion sociale et travaille auprès de personnes sans abri et d'organismes de services sociaux, tout en étant familière avec la collecte de données et la gestion de l'information. Tous les chercheurs ont été soutenus par les équipes nationales de HOPE in stations. De plus, ils ont reçu des instructions détaillées de la part de l'équipe d'évaluation. Pour chacune des collectes de données l'équipe d'évaluation a briefé et informé chaque chercheur individuellement et leur a fourni des instructions écrites. Par la suite, l'équipe d'évaluation a suivi le processus de collecte de données continuellement, recoupant les remarques des chercheurs et intervenant dès que nécessaire. Les personnes interrogées étaient systématiquement contactées par mail, téléphone, visite personnelle puis recontactées plusieurs fois.

Ces conditions sont généralement suffisantes afin d'assurer une collecte de données optimale. Néanmoins dans le cadre de HOPE in stations, nous avons eu de grandes difficultés dans la collecte de données. Nous avons finalement assuré une collecte suffisante, mais pas la collecte optimale que nous espérions pouvoir acquérir.

Ces difficultés furent multiples, mais pourraient être résumées en disant que le projet n'a pas généré l'engagement de toutes les « parties prenantes » au sens général de tous les individus et organismes qui auraient pu soutenir et bénéficier de HOPE in stations. Plus précisément, il n'a pas obtenu le plein engagement au concept d'expérimentation sociale avec l'évaluation comme partie intégrante du projet. L'engagement dans les interventions, peu important au début, semblait généralement plus fort suite à la mise en place des référents sociaux et du programme de formation.

Ceci n'est toutefois pas uniquement un défaut du le projet. En nous basant sur nos observations au cours de ces deux années de travail et des retours des chercheurs, nous pensons que les restrictions dans la collecte de données sont en réalité une reproduction des réflexes de non-coopération déjà existants entre certains services, parties prenantes et départements internes des entreprises ferroviaires. Nous n'avons reçu, par exemple, quasiment aucun

questionnaire de réseau venant des organismes de distribution de nourriture à Rome en 2011, qui coopéraient à petite échelle avec d'autres organismes à notre enquête en 2010, du moins une partie d'entre eux y participait. Nous avons aussi été confrontés à certains problèmes lorsqu'un département interne à la SNCF, qui n'était pas relié au projet, a mis en place la formation sans se conformer à la procédure d'évaluation jusqu'à l'intervention du coordinateur de l'ANSA. A Bruxelles nous nous sommes confrontés à une résistance lorsque nous tentions de conduire des entretiens avec les participants à la formation (qui avait déjà accepté l'entretien) ; nous pensons que cela est dû à une différence dans les perceptions et les attentes entre les divers niveaux hiérarchiques internes.

Néanmoins les principaux partenaires du consortium, les entreprises ferroviaires et les ONG qui étaient directement liés à HOPE in stations, ont montré leur engagement non seulement en soutenant et en finançant la mise en place des activités, mais aussi en suivant et en se pliant à l'évaluation. Ainsi, bien qu'ayant eu l'engagement des partenaires directement concernés, les départements concernés dans les entreprises ferroviaires et les organismes clés chez les ONG, le projet n'a pas toujours réussi à intégrer la « périphérie » ou la « base » (les niveaux inférieurs de la direction) des parties prenantes dans sa perception.

Une autre raison est peut-être liée à l'utilisation de méthodes exigeantes et peu connues du public telle que l'analyse quantitative de réseau. Les chercheurs ainsi que certaines personnes interrogées avaient parfois des impressions négatives en ce qui concerne la « rigidité » de la méthode appliquée et son caractère « administratif ». En général, nous avons comme retour le fait de demander trop d'informations, faisant trop d'entretiens etc. Pour nous, cela a mis en évidence ce que « l'expérimentation sociale » impose aux coordinateurs, chercheurs et personnes interrogées. C'est une méthodologie exigeante et généralement et avant tout une méthodologie quantitative. Ceci est nécessaire pour une comparaison entre sites et différents moments dans le temps. Nous avons l'impression que le caractère intégral de l'évaluation et le cadre de « l'expérimentation sociale » étaient difficiles à comprendre aussi bien pour les chercheurs que pour les personnes interrogées. Il semble que les chercheurs ainsi que les parties prenantes en général auraient préféré

une évaluation plus conventionnelle consistant principalement en entretiens uniquement. Les entretiens qualitatifs ont été beaucoup mieux acceptés par les chercheurs et les personnes interrogées que les analyses de réseau ou le questionnaire pour les personnes sans abri. Tout au long du projet l'équipe d'évaluation a développé une meilleure compréhension de ces difficultés et a tenté d'adapter les méthodes ainsi que les instructions selon les cas, avec plus ou moins de réussite.

En conclusion, nous pouvons dire que la collecte de données a mobilisé beaucoup plus de ressources que prévu avec des résultats moins optimaux mais suffisants pour une analyse. Néanmoins nos expériences démontrent que l'évaluation expérimentale devra vraisemblablement faire face à ces restrictions lorsque la méthode est appliquée à un contexte plus « ouvert », sans une véritable et complète intégration des parties prenantes (incluant financement et contrat légal). Nous élaborerons plus amplement ces arguments dans le rapport de processus au chapitre 6.

3. Enquête auprès des personnes sans abri

L'enquête auprès des personnes sans abri mise en place en 2010 était basée sur un questionnaire destiné avant tout à une analyse quantitative. L'enquête a visé un sous-groupe spécifique de personnes sans abri dans les trois villes. Nous avons tenté de résoudre les difficultés de définition des groupes cibles expliquées plus tôt (l'intervention dans les gares n'avait pas de groupe cible clairement défini) et avons décidé d'utiliser quatre principaux critères afin de sélectionner les personnes sans abri pour l'enquête.

Selon notre définition les personnes interrogées étaient des **personnes sans logement au moment de l'enquête, qui avaient soit dormi dehors ou dans un lieu inhabituel et/ou dormi dans un lieu d'hébergement d'urgence au cours du mois avant l'enquête et qui passaient régulièrement du temps dans les gares**. L'enquête visait donc un sous-groupe de personnes sans abri. Le critère formel tel qu'il a été utilisé dans le questionnaire est observable dans le Tableau 2.

Le second critère est basé sur le principal critère utilisé dans l'enquête détaillée sur les personnes sans abri par l'Institut National Français INSEE qui fut conduite en 2001⁶.

Selection criteria	Response categories
Are you the regular owner or tenant of a flat or house? Criterion: Respondent is not an owner/tenant.	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> I don't know

6 Brousse, C., de la Rochère, B., and Massé, E.: 2003: "L'enquête auprès des sans-domicile usagers des services d'hébergement et des distributions de repas chauds", INSEE Méthodes.

<p>During the last month, have you ever been...</p> <p>Criterion: Respondent answers "yes" to at least one of these questions.</p>	<p><input type="checkbox"/> sleeping in the streets or in another place which is not a regular place for living (parks, train station, cellars, squats)?</p> <p><input type="checkbox"/> sleeping in an emergency or transitional shelter?</p>
<p>How often have you been visiting [train station] during the last month for other reasons than using train or metro?</p> <p>Nearly every day, several times a week, once a week, less than once a week or never?</p> <p><i>Criterion: Respondent has been visiting [train station] "once a week" or more often during the last month for other purposes than using the train or the subway.</i></p>	<p><input type="checkbox"/> nearly every day</p> <p><input type="checkbox"/> several times a week</p> <p><input type="checkbox"/> once a week</p>
<p>When you visit [train station] – How much time do you spend there at average a day?</p> <p><i>Criterion: Respondent spends at average a day at least one hour at the train station when he/she visits.</i></p>	<p>_____ hours</p>

Table 2: Target group selection criteria (homeless questionnaire)

Le questionnaire s'est concentré sur six thèmes :

1. Les caractéristiques démographiques de la personne sans abri (sexe, âge, etc.)
2. La situation socio-économique de la personne sans abri (emploi, éducation, avantages sociaux, etc.)
3. Le vécu de la personne sans abri dans la gare (problèmes, sécurité, etc.)
4. Les activités de la personne sans abri dans la gare (temps passé en gare, activité spécifique, etc.)
5. Les relations de la personne sans abri avec les parties prenantes de la gare et des services sociaux (travailleur social, sécurité, agent d'entretien, service clientèle, police, etc.)

6. L'information et l'utilisation par la personne sans abri des services sociaux à l'intérieur et autour de la gare.

Les thèmes 3, 4, 5 et 6 nous paraissent pertinents au regard des interventions qui allaient être mises en place par HOPE in stations. En plus, nous avons tenté de collecter les principales caractéristiques sociodémographiques dans le but de mieux comprendre la situation actuelle des personnes interrogées. Etant donné que le groupe cible n'est sur aucune liste et de ce fait ne peut pas être sondé ou faire partie d'un échantillon tiré au hasard, le questionnaire a un aspect plus ouvert et « explorateur ». Il ne sera pas possible de faire des hypothèses **statistiques** sur l'ensemble de la population des personnes sans abri répondant à notre critère. Nous serons seulement capables d'observer et d'interpréter les caractéristiques des personnes interrogées. Le nombre de personnes interrogées à Paris et Rome est néanmoins assez élevé pour en dégager une impression générale basée sur des données quantitatives sur les personnes sans abri qui visitent fréquemment la gare. Y sont aussi présentés leurs avis sur la situation dans les gares et les services sociaux dispensés. Bien que nous nous soyons avant tout concentrés sur une collecte de données quantitatives nous y avons aussi inclus des questions ouvertes sur plusieurs des thèmes afin de laisser la personne sans abri exprimer son opinion.

En tout, 92 personnes sans abri (selon nos critères) ont été interrogées dans et autour des gares ferroviaires de Bruxelles, Paris et Rome. A Paris 39 personnes sans abri ont été interrogées, soit 42,4% de toutes les personnes interrogées, à Rome 38 personnes, ou 41,3% et à Bruxelles 15 personnes, ou 16,3% de toutes les personnes interrogées (voir ANNEXE)

L'enquête sur les personnes sans abri en bref :

- **Conduite sur trois sites** : Bruxelles Central (Bruxelles), Gare du Nord-Est (Paris), Rome Termini (Rome) par nos chercheurs nationaux.
- **Période de l'enquête** : Novembre 2010 à février 2011
- **Groupe cible** : Personnes sans abri fréquemment présentes dans les gares (voir critère de sélection Table 2).
- **Objectif** : Collecter des informations sur les caractéristiques démographiques, activités dans la gare, problèmes dans la gare, contacts avec les parties prenantes dans la gare, connaissance et utilisation des services sociaux
- **Méthode** : Questionnaire incluant des questions ouvertes et fermées. Analyse statistique avec SPSS.
- **Sélection des personnes interrogées** : Echantillon convenable (dû au fait que le groupe cible n'est pas inscrit/enregistré) basé sur le critère formel.
- **Durée moyenne d'un entretien** : 30 - 60 min
- **Réponse attendue** : 40 questionnaires pour chaque site
- **Collecte de données** : Nous avons sélectionné 2 à 4 organismes dans chaque ville où nos chercheurs pouvaient conduire des entretiens avec l'aide de l'organisme. Nous avons décidé de faire d'autres entretiens lors de distribution de nourriture (ou du moins d'organiser un entretien sur place) ou directement dans les gares si le soutien des travailleurs sociaux était possible. La collecte de données s'est faite par des entretiens de visu.

3.1 Collecte de données

Il était initialement prévu que la collecte de données dure deux mois et débute fin 2010, juste avant que les référents sociaux ne soient introduits.

Nous avons dû trouver une approche commune que les chercheurs accepteraient. Nous étions conscients des difficultés pour entrer en contact et faire des entretiens avec des personnes sans abri et du fait que nos chercheurs seraient exposés à des situations problématiques. Il est aussi devenu nécessaire d'adapter légèrement l'approche pour chaque ville et chercheur. Les chercheurs entretenaient différents liens avec les services sociaux locaux et différentes opportunités d'utiliser leurs espaces pour conduire les entretiens. Nous avons décidé que notre approche initiale consisterait à faire des entretiens de personnes sans abri dans les organismes de services sociaux. Nous savions par nos équipes nationales (dont les membres sont des acteurs clés dans le milieu des ONG) que certains organismes pouvaient être vus comme des « points d'entrée » au système d'aide ou le premier pas pour une personne à la recherche d'aide. A Rome par exemple, le Help Center tout comme le Binario 95 représentent ce type d'organismes. Notre chercheur italien, Franca Innaccio, employée du Help Center, avait totalement accès au lieu. A Bruxelles la situation était plus compliquée. Lorsque le chercheur national s'est adressé aux services sociaux dans cette perspective, la réponse fut que les personnes sans abri de la gare ne venaient pas dans le lieu. Après plusieurs visites notre chercheur a confirmé cela et a décidé d'approcher les personnes sans abri directement en gare. A Paris, notre chercheur eut davantage de succès en allant directement à la rencontre des personnes sans abri en dehors des services sociaux. En tant que chercheur universitaire faisant des recherches sur les personnes sans abri, il était familier de la situation et ne nous a fait part d'aucune difficulté.

Le « problème » de la collecte de données à Bruxelles a été le petit nombre de personnes sans abri à la gare centrale. Bruxelles Central n'est pas la principale gare (alors que la Gare du Nord-Est et Rome Termini sont clairement les principales gares nationales) et elle est plus petite. Elle attire un groupe très spécifique de personnes sans abri, souvent plus âgés et sans abri depuis longtemps. Ces personnes, comme il est montré dans l'analyse, sont le plus souvent éloignées des services sociaux et ne les utilisent que sélectivement. Il nous a fallu des efforts considérables pour les atteindre et les interroger. Trouver une personne, entrer en contact et conduire un entretien avec elle, dans bien des cas, a pris plusieurs heures. Un aspect important de

cette approche a été de favoriser une relation de base et à un certain niveau de confiance avec la personne sans abri. Notre chercheur a réussi à se faire accepter par ce groupe et a donc pu faire un petit nombre d'entretiens. Le temps nécessaire à ces entretiens était équivalent au temps nécessaire pour conduire un chiffre bien plus important d'entretiens au sein des organismes.

Pour conclure, nous pouvons dire que la collecte de données sur les personnes sans abri a été la tâche la plus difficile de ce projet. Cela nous a poussés à prolonger la période de collecte de données de deux mois afin d'obtenir un nombre suffisant d'entretiens. La rapidité et la réussite de la collecte de données dépendent fortement du contexte national.

3.2 Données Sociodémographiques

Seules 16 personnes ou 17,5% des personnes interrogées étaient des femmes, la majorité : 82,6% ou 76 personnes, étaient des hommes. La comparaison entre les gares sur le critère du genre montre que la majeure partie des femmes interrogées sont à Rome avec 21,1%, suivi de Paris avec 20,5%. A Bruxelles aucune femme n'a été interrogée.

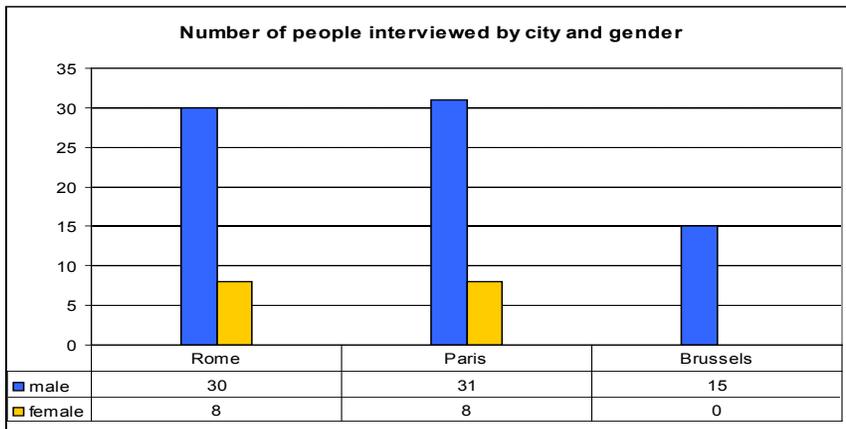


Figure 4: People interviewed by city and gender

L'âge des personnes interrogées varie significativement ($p= 0,012$) entre les villes (voir figure 5) : alors qu'à Bruxelles l'âge moyen des personnes interrogées est de 50,5 ans, il est de 44,3 ans à Rome et seulement de 39,7 ans à Paris. La comparaison de l'âge par rapport au sexe ne montre pas de différence majeure entre les hommes et les femmes : la moyenne d'âge des hommes est de 43,6 ans et de 43 ans pour les femmes.

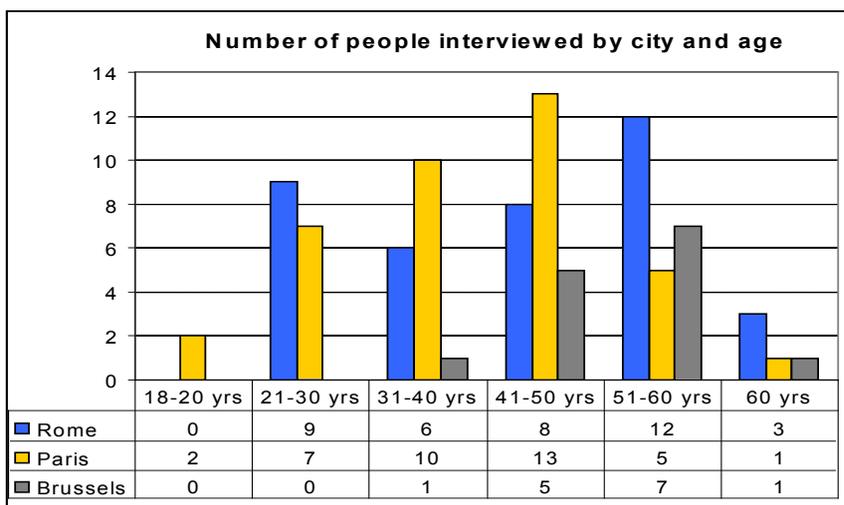


Figure 5: Respondents by city and age

En tout, 33 personnes interrogées, ou 36,3% n'ont pas la nationalité du pays dans lequel l'entretien a eu lieu. Les données montrent ($p=0,023$) des différences significatives entre les villes : alors qu'à Rome 19 personnes ou 50% des personnes interrogées n'avaient pas la nationalité italienne, l'équivalent à Paris est de 20,5% et de 42,9% à Bruxelles.

36 personnes, 39% des personnes interrogées, reçoivent des aides sociales telles que le chômage, prestation maladie, pension, allocation familiale ou d'autres aides sociales (voir Tableau 3). Cette part varie significativement ($p=0,000$) entre les villes : de 64% à Paris à 33,3% à Bruxelles et 15,8% à Rome, et varie entre les personnes ayant ou non la nationalité du pays dans

lequel elles se trouvent. Seules 5 des 33 personnes sans la nationalité, soit 15,2% disent recevoir une aide, alors que la part du groupe avec la nationalité recevant une aide est de 53,4% (voir Tableau 3).

	Rome		Paris		Brussels		total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Receive any subsidy (total)	6	15,8	25	64,1	5	33,3	36	39,1
Receive any subsidy (no citizenship)	0	0,0	4	50,0	1	16,7	5	15,2

Table 3: Subsidies

Sur la totalité, 43 personnes, 48,3% des personnes interrogées, disent avoir la sécurité sociale. 6 personnes ou 6,7% indiquent ne pas savoir. 40 personnes interrogées, 44,9%, disent ne pas avoir de sécurité sociale. Ces chiffres varient significativement selon les villes : à Paris « seulement » 28,9% des personnes interrogées indiquent ne pas avoir de sécurité sociale, alors qu'à Rome ils sont 54,1% et à Bruxelles 64,3% (voir Tableau 4)

Les chiffres varient aussi significativement selon les villes pour les personnes interrogées concernant l'assurance maladie : 8 personnes interrogées à Bruxelles, 66,7% indiquent ne pas avoir d'assurance maladie, suivies de 12 personnes interrogées, 32,4% à Rome et 9, soit 24,3% à Paris.

La part de personnes interrogées sans assurance maladie et sociale est plus élevée à Bruxelles en comparaison à Rome ou Paris. En comparant le groupe avec ou sans la nationalité, les données démontrent une baisse significative du taux d'assurés chez les personnes sans abri n'ayant pas la nationalité à Rome et à Paris.

	Rome		Paris		Brussels		total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Social insurance	15	40,5	23	60,5	5	35,7	43	48,3
Health insurance	24	64,9	23	62,2	4	33,3	51	59,3

Table 4: Insurance

3.3 Hébergement

Le questionnaire contenait plusieurs questions sur l'hébergement. Nous voulions avoir une impression générale sur les lieux où restent les personnes sans abri, la fréquence de leurs déplacements et la fiabilité de leurs hébergements temporaires. La première question se référait simplement à la période de temps passé sans hébergement régulier. Le résultat montre des différences très significatives ($p=0,012$) entre Paris et Bruxelles sur cette question (pas entre Rome et Paris, ni entre Rome et Bruxelles).

Le temps moyen passé sans hébergement régulier à Rome est de 1503,5 jours ou 4 ans, soit presque le double de Paris avec 780,7 jours ou 2 ans (voir Tableau 5 et Tableau 6). Nous observons à Bruxelles la moyenne la plus longue de période sans hébergement régulier avec 2367,6 jours ou 6 ans. Le temps sans hébergement régulier des personnes interrogées à Bruxelles varie de 60 à 7665 jours, c'est-à-dire de 21 ans.

	Rome		Paris		Brussels		total	
	N	mean	N	mean	N	mean	N	mean
Days without regular accommodation	38	1503,5	39	780,7	15	2367,6	92	1338,0

Table 5: Days without regular accommodation

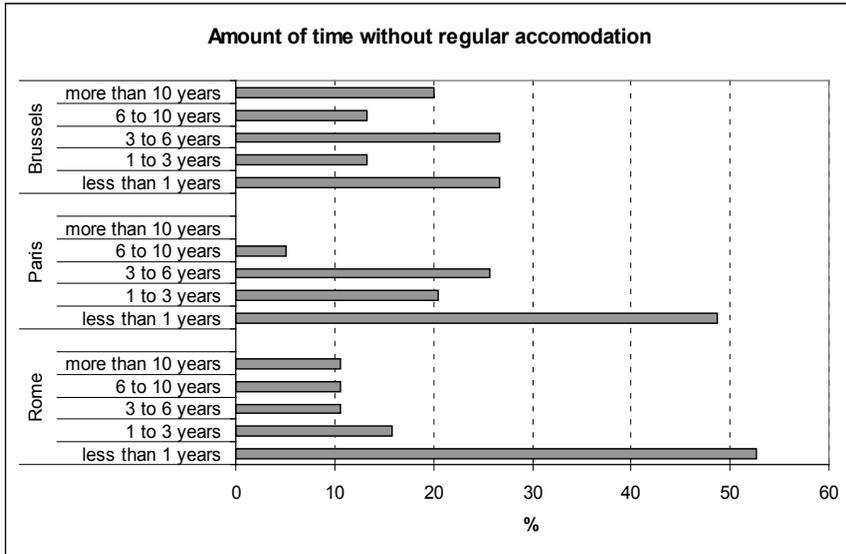


Table 6: Time without regular accommodation

Nous avons demandé aux personnes interrogées où elles avaient dormi la veille de l'enquête avec un choix de 17 catégories de réponses (voir ANNEXE pour le questionnaire A). En résumant les réponses, sur la totalité, 49 personnes, 53,3% des personnes interrogées, ont passé la nuit précédant l'enquête dehors, dans la rue, dans la gare ou le métro ou dans un squat. La catégorie « dehors » inclut tous les lieux « atypiques » où dormir. Il est intéressant de noter que seules 7 personnes ont indiqué avoir dormi dans la gare. Ils sont 39,1% à avoir passé la nuit précédant l'enquête dans des « lieux réguliers » tels que les refuges ou des foyers (voir Figure 6).

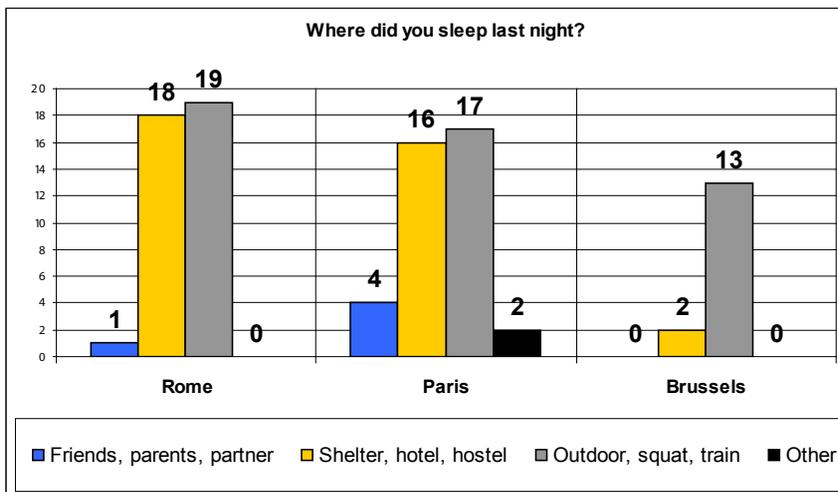


Figure 6: Sleeping place last night (summarised)

Les lieux de sommeil pour les personnes interrogées varient significativement entre les villes : la part des personnes interrogées dormant « dehors » à Bruxelles est, avec 13 des 15 personnes ou 86,7%, bien plus forte ($p=0,045$) qu'à Rome ou Paris qui sont respectivement à 50 soit 43,6%. Seules 2 sur 15, soit 13,3% des personnes interrogées à Bruxelles ont passé la nuit avant l'enquête dans un lieu régulier tel qu'un refuge ou un foyer.

Afin de savoir si leur hébergement actuel était plus ou moins stable nous avons demandé aux personnes interrogées depuis combien de temps elles dormaient dans ce lieu. Les données montrent une différence très significative entre les villes. La durée moyenne dans le dernier hébergement est plus faible à Paris avec environ 60 jours, suivie de Bruxelles avec 71 jours et Rome avec 864 jours (voir Tableau 7). Les jours passés dans le dernier hébergement varient à Rome de 0 à 5475 jours ou 15 ans; à Paris et Bruxelles de 0 à 730 jours ou 2 ans. Pour Bruxelles cela implique que les personnes interrogées dorment dehors sur des périodes relativement longues. A Paris et à Rome, cela révèle un groupe qui passe des périodes relativement longues dans des foyers, refuges ou hôtels. A Rome toutefois les lieux où dormir

apparaissent généralement comme des lieux beaucoup plus stables que dans les autres villes.

	Rome		Paris		Brussels		total	
	N	mean	N	mean	N	mean	N	mean
Days in last sleeping place	38	864,10	39	59,91	15	70,66	92	393,83

Table 7: For how many days have you been in your last sleeping place?

Alors qu'à Paris et Bruxelles, respectivement 92,3% et 93,3% des personnes interrogées sont restées moins d'une année dans le lieu où elles dorment actuellement, la part respective à Rome est de seulement 60,5%. 11 des 38 personnes interrogées à Rome sont restées plus de deux ans dans le lieu où elles dorment actuellement, l'une d'elles est même dans son hébergement depuis 15 ans.

Seulement 66 des 92 personnes interrogées, 71,7% ont répondu à la question de savoir combien de temps elles seraient autorisées à rester dans le lieu où elles dorment actuellement, deux à Bruxelles et 26 à Paris. De ce fait ces résultats doivent être interprétés avec prudence (voire pas du tout). 16 des 38 personnes interrogées à Rome, 42,1%, indiquent qu'il n'y a pas de limitation de durée à leur séjour, 16 autres à Rome ont expliqué ne pas savoir. Il est intéressant de noter que la part des personnes interrogées qui ont indiqué ne pas savoir combien de temps elles seraient autorisées à rester sur place est assez élevée et varie de 42,1% à 50% (voir Tableau 8).

	Rome		Paris		Brussels		total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Without limitation	16	42,1	5	19,2	1	50,0	22	33,3
Limited	6	15,8	8	30,8	0	0,0	14	21,2
Don't know	16	42,1	13	50,0	1	50,0	30	45,5
Respondents total	38	100,0	26	100,0	2	100,0	66	100,0

Table 8: Time allowed to stay at last sleeping place

Nous les avons aussi interrogées sur les autres lieux où elles avaient dormi dans le mois écoulé. La majorité des personnes interrogées, 43 sur 90, ou 47,8% ont répondu qu'elles n'avaient pas utilisé d'autres lieux pour dormir au cours du dernier mois. Leur chiffre diffère entre 76,3% à Rome et 31,6% à Paris. A Bruxelles, seule une minorité de 2 personnes, 14,3% ont indiqué ne pas avoir utilisé un autre lieu pour dormir au cours du dernier mois (voir Tableau 9).

	Rome		Paris		Brussels		total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
No other place	29	76,3	12	31,6	2	14,3	43	47,8
At a friends' place	1	2,6	7	18,4	2	14,3	10	11,1
At a parents' place	0	0,0	1	2,6	1	7,1	2	2,2
At a partners' place	0	0,0	2	5,3	0	0,0	2	2,2
At an emergency shelter	1	2,6	5	13,2	1	7,1	7	7,8
At an transitional shelter	1	2,6	1	2,6	2	14,3	4	4,4
On the street/outdoors	2	5,3	4	10,5	4	28,6	10	11,1
At the train station	1	2,6	4	10,5	4	28,6	9	10,0
At the hospital	1	2,6	2	5,3	0	0,0	3	3,3
In the hotel/hostel	2	5,3	7	18,4	0	0,0	9	10,0
In a squat	0	0,0	1	2,6	5	35,7	6	6,7
In prison	0	0,0	0	0,0	1	7,1	1	1,1
Respondents total	38	100,0	38	100,0	14	100,0	90	100,0

Table 9: At which other places did you sleep in the last month (multiple answers)?

Les personnes interrogées ont dû répondre à une question ouverte sur comment elles trouvaient un lieu pour dormir lorsqu'elles en avaient besoin et pouvaient donner plusieurs réponses. La stratégie la plus importante pour trouver un lieu où dormir est de « contacter un organisme de services sociaux ». 33 des 62 personnes interrogées, soit 53,2% ont dit que ce serait l'une de leurs stratégies pour trouver un lieu où dormir. Alors qu'à Rome et Bruxelles 41,4% et 44,4% des personnes interrogées choisissent cette stra-

tégie, ce chiffre est plus élevé à Paris avec 70,8% (voir Tableau 10). Il y a néanmoins un groupe de personnes interrogées qui indique ne dépendre que de leurs propres moyens pour trouver des lieux où dormir.

	Rome		Paris		Brussels		total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Contact friends, acquaintances	3	10,3	8	33,3	5	55,6	16	25,8
Contact family members	2	6,9	0	0,0	0	0,0	2	3,2
Contact social service organisation	12	41,4	17	70,8	4	44,4	33	53,2
Finding a way on ones' own	12	41,4	6	25,0	0	0,0	18	29,0
Always sleep on the street	7	24,1	0	0,0	0	0,0	7	11,3
Do not know	1	3,4	0	0,0	0	0,0	1	1,6
Respondents total	29	100,0	24	100,0	9	100,0	62	100,0

Table 10: Strategies to find a sleeping place (multiple answers)

3.4 Activités dans la gare

La majorité des personnes interrogées, 93% ont répondu « oui » à la question de savoir si la gare était un « lieu important » pour eux. L'activité la plus importante des personnes interrogées dans les gares est avec 21,7% de « discuter, bavarder, parler », suivi de « la mendicité » avec 20,5%, « rencontrer des amis » et « boire », tous les deux à 19,3%, « faire passer le temps » avec 16,9% et se « réchauffer » avec 14,5%. Seules 13,3% des personnes interrogées viennent dans les gares pour utiliser les organismes de services sociaux.

L'enquête a visé des personnes qui viennent régulièrement dans les gares. Nous avons trouvé d'importantes ($p=0,000$) différences entre les villes en ce qui concerne la fréquence des visites à la gare dans la semaine avant l'enquête. Les personnes interrogées à Paris sont venues à la gare en moyenne 3 fois dans la semaine précédant l'enquête, alors que les chiffres à Rome sont de 6 fois et à Bruxelles 6,4 fois. Les personnes interrogées à Rome et Bruxelles viennent dans les gares bien plus fréquemment qu'à Paris (voir Tableau 11).

	Rome		Paris		Brussels		total	
	N	mean	N	mean	N	mean	N	mean
Times at railway station during last week	38	6,03	38	2,97	15	6,40	91	100,0

Table 11: How often at train station last week?

A Bruxelles nous voyons que les personnes interrogées viennent régulièrement dans la gare depuis des années. En moyenne elles viennent à la gare depuis 3,3 ans alors que le chiffre correspondant à Paris est « seulement » d'environ 334,2 jours, moins d'une année (voir Tableau 12).

	Rome		Paris		Brussels		total	
	N	mean	N	mean	N	mean	N	mean
Visiting the train station (days)	38	1094,1	39	334,2	15	1222,4	92	792,9

Table 12: For how long having been visiting train station (days)?

3.5 Perception de la sécurité dans la gare

Nous avons demandé aux personnes interrogées si elles se sentaient en sécurité la nuit et le jour. Il est intéressant de noter qu'il n'y a pas de différence entre les trois villes ($p=0,988$) : une majorité de 69 personnes ou 78,4% se sentent en sécurité dans la gare durant le jour, 78,9% des personnes interrogées à Rome, 78,4% à Paris et 76,9% à Bruxelles (voir Tableau 13).

	Rome		Paris		Brussels		total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Feel secure at train station by day	30	78,9	29	78,4	10	76,9	69	78,4
Feel secure at train station by night	12	40,0	12	37,5	2	18,2	26	35,6

Table 13: Security at the train station (number and percentage of persons that feel secure or very secure)

La situation la nuit montre un tout autre visage. En tout 73 personnes ont évalué la situation au niveau de la sécurité la nuit dans les gares ferroviaires. 47 d'entre elles, 64,4% ont jugé la situation au niveau de la sécurité comme étant « plutôt ou vraiment peu sûre ». Seule une minorité de 26 personnes interrogées, 35,6% ont jugé la situation comme étant « très ou plutôt sûre ». De plus en ce qui concerne cette question il n'y a pas de différence significative entre les villes ($p=0,414$).

23 personnes interrogées sur 88, 26%, ont indiqué avoir été expulsées de la gare dans le mois écoulé. Il n'y a pas de différence significative entre les villes, bien que la part respective de Bruxelles avec 33,3% soit plus haute qu'à Rome, 25% et Paris avec 24,3%. La majorité de 16 personnes, ou 72,7%, ont été expulsées par la sécurité, seules 6 personnes interrogées l'ont été par la police.

40 des 82 personnes interrogées, 48,8% indiquent avoir été victimes de comportements criminels, même « rares », au cours du dernier mois avant l'enquête. Les chiffres varient significativement ($p=0,000$) entre les villes : alors qu'à Rome seules 7 des 33 personnes interrogées, 21,2% indiquent avoir été victimes de comportements criminels, le chiffre est d'environ 78,6% à Bruxelles (voir Tableau 14). Seul 51% des personnes interrogées, 42 personnes, indiquent n'avoir jamais été victimes de comportements criminels au cours du dernier mois.

	Rome		Paris		Brussels		total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Victim of criminal behaviour	7	21,2	22	62,9	11	78,6	40	48,8

Table 14: Criminal behaviour

Les questions sur les comportements criminels et la sécurité dans les gares démontrent une certaine cohérence : la situation pour les personnes sans abri dans la gare de Rome semble meilleure comparée à celle de Bruxelles et Paris. Les personnes interrogées à Rome sont moins fréquemment victimes de

comportements criminels et se sentent relativement en sécurité dans la gare. A l'inverse, à Bruxelles, une majorité des personnes interrogées indique avoir été victime de comportements criminels et seule une minorité de 18,2% se sent en sécurité dans la gare la nuit.

3.6 Contacts avec les parties prenantes des chemins de fer et des services sociaux

Les personnes interrogées ont été questionnées sur leurs contacts avec les différents types de « parties prenantes » dans les gares dans le mois avant l'enquête : travailleurs sociaux, personnel de sécurité, employés des gares, personnel d'entretien, commerçants, passagers, et la police. La majorité des 47 personnes (61,8%) ont indiqué avoir eu un contact avec un travailleur social : 83,8% à Paris et 80% à Bruxelles, mais seulement 16,7% à Rome. 36 personnes (47,4%) ont été en contact avec la police : 21 à Rome soit 87,5%, mais seulement 9, ou 24,3% à Paris. Ces résultats dévoilent un pattern spécifique de contacts selon les villes des personnes interrogées : alors qu'à Rome les personnes interrogées ont peu de contact avec les travailleurs sociaux mais beaucoup avec la police, à Paris la situation est inverse. A Rome le contact avec la police et la sécurité est dominant alors qu'à Paris et Bruxelles les contacts avec les travailleurs sociaux et les passagers sont plus importants (voir Figure 7).

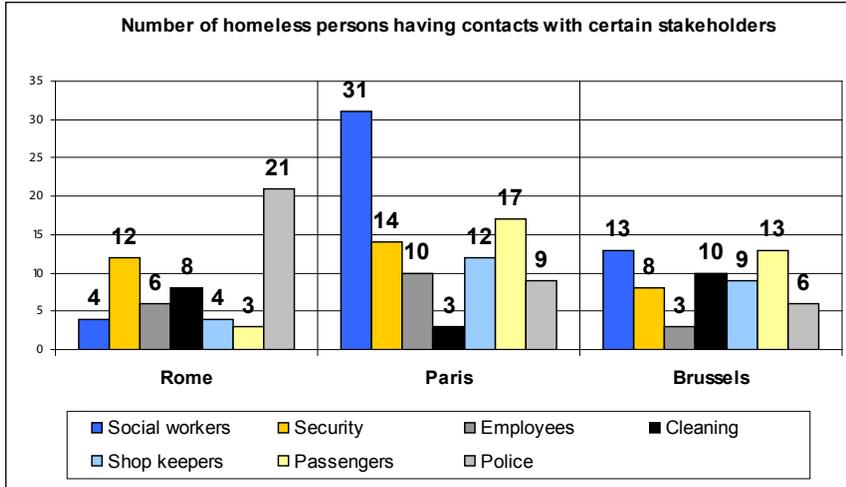


Figure 7: Contacts with railway stakeholders

La fréquence des contacts a été mesurée pour le dernier mois avant l'enquête avec les catégories suivantes : jamais, moins d'une fois par semaine, une fois par semaine, plusieurs fois par semaine et tous les jours. Il est intéressant de constater que la fréquence des contacts est généralement plutôt basse (voir Tableau 15). Les contacts avec les passagers dans la gare sont les plus intenses avec une petite mesure à 2,9 (environ « une fois par semaine »), suivis du personnel d'entretien avec 2,8 ainsi que des commerçants avec 2,8. La fréquence des contacts avec les travailleurs sociaux est, avec 1,8, relativement basse, moins d'une fois par semaine, et varie significativement entre les villes ($p=0,009$). L'intensité des contacts avec la police est la plus basse avec un petit chiffre de 1,58.

	Rome		Paris		Brussels		total	
	N	mean	N	mean	N	mean	N	mean
Times of contact with social workers last month	4	1,25	31	2,00	13	1,31	48	1,75
Times of contact with security last month	12	2,17	14	1,57	8	2,75	34	2,06
Times of contact with rail employees last month	6	2,67	10	1,20	3	1,67	19	1,74
Times of contact with cleaning staff last month	8	2,75	3	2,00	10	3,10	21	2,81
Times of contact with shop keepers last month	4	2,75	12	2,83	9	2,78	25	2,80
Times of contact with passengers last month	3	2,00	17	2,94	13	3,08	33	2,91
Times of contact with police last month	21	1,76	9	1,22	6	1,50	36	1,58
1= less than once a week, 2= about once a week, 3= several times a week, 4= every day								

Table 15: Frequency of contacts

Les personnes interrogées ont dû se prononcer sur le soutien reçu de ces groupes (très faible, faible, modéré, bien, très bien). Les différences significatives entre les villes sont seulement apparues dans la perception du soutien venant de la sécurité ($p=0,032$) et de la police ($p=0,016$). Du fait du petit nombre de cas avérés ces résultats doivent être interprétés avec prudence (voir Tableau 16). Le soutien de la police à Paris a été jugé le pire avec un petit chiffre de 1,3. A Rome et à Bruxelles ce chiffre est clairement plus fort avec respectivement 3 et 3,3, ce qui signifie que le soutien a été considéré comme modéré.

	Rome		Paris		Brussels		total	
	N	mean	N	mean	N	mean	N	mean
How would you assess the support you received...								
from social workers?	3	3,67	30	3,10	6	2,50	39	3,05
from security?	12	3,08	14	2,00	2	4,00	28	2,61
from train station employees?	6	4,33	10	2,80	1	4,00	17	3,41
from cleaning staff?	8	4,13	3	3,33	3	4,00	14	3,93
from shop keepers?	4	3,50	11	3,36	2	3,50	17	3,41
from passengers?	3	4,00	16	3,00	1	4,00	20	3,20
from police?	21	2,95	8	1,25	3	3,33	32	2,56
1= very poor, 2= poor, 3= moderate, 4= good, 5= very good								

Table 16: Assessment of support

3.7 Utilisation et évaluation des services sociaux

La Tableau 17 montre que nous avons trouvé d'importantes différences statistiques entre les villes concernant l'information sur les services sociaux et leur utilisation. A Rome et à Bruxelles les personnes interrogées connaissent relativement plus d'organismes que celles interrogées à Paris. A Rome les personnes interrogées sont légèrement plus satisfaites avec la qualité de services que celles interrogées à Bruxelles et Paris. Cela montre en revanche une plus faible utilisation des services. Les personnes interrogées à Bruxelles ont utilisé les services significativement plus souvent que celles interrogées dans les deux autres villes.

City	Information (Mean number of organisations known)	Satisfaction (Mean satisfaction from 1-10)	Contacts (Mean number of contacts during last month)
Rome	6,58	7,57	1,53
Paris	4,41	6,43	2,46
Brussels	6,73	6,07	4,13
Total mean	5,68	6,83	2,35
Chi-Square	1,07	9,57	2,28
df	2,00	2,00	2,00
Asymp. Sig.	.005	.008	.000

Table 17: Information on and use of services

3.8 Conclusion

Très tôt dans le projet il était déjà clair que les « personnes sans abri » doivent être considérées comme un groupe cible très hétérogène, un groupe difficile à approcher et à interviewer. Cette hétérogénéité est reflétée dans les données démographiques de l'enquête : les différences d'âge et leur distribution varient de 20 à 60 ans avec chaque tranche d'âge représentée. De fortes variations par rapport à une « distribution normale » ont été observées à Bruxelles avec la plupart des personnes âgées entre 41 et 60 ans. A Rome nous constatons un groupe plus important de personnes âgées entre 51 et 60 ans, mais aussi plus de jeunes entre 21 et 30 ans. A Paris le groupe le plus important est âgé de 21 à 30 ans. Comme nous nous y attendions, le nombre de femmes dans l'échantillon est très bas ce qui renvoie aux résultats d'autres enquêtes et théories sur les raisons pour lesquelles les femmes sont moins susceptibles de devenir « littéralement » sans abri (« choisissant » une dépendance précaire vis-à-vis d'un concubin plutôt que le sans abrisme, plus de risques lorsque vivant dans la rue, refus des refuges dominés par les hommes, etc.). Il y a aussi des différences de statut légal (nationalité) entre les personnes sans abri (à l'intérieur des contextes locaux et entre les contextes locaux) qui sont liées à la disponibilité des systèmes d'aides sociales. A Rome par exemple, 50% des personnes interrogées n'avaient pas la nationalité ita-

lienne, alors que ce chiffre est plus bas à Bruxelles (43%) et à Paris (21%). En comparant les groupes avec et sans la nationalité, les données montrent une baisse considérable du taux d'assurés pour les sans abri n'ayant la nationalité ni à Rome ni à Paris.

Le questionnaire a bien entendu fourni des données sur les lieux de couchage des personnes interrogées. Nous avons interrogé les personnes sans abri sur le lieu où elles avaient dormi la veille de l'enquête (un indicateur très utilisé pour identifier les personnes sans abri et leurs « conditions de vie ») et sur d'autres types d'hébergements qu'ils avaient utilisés au cours du dernier mois. Un des constats est que les lieux où dorment les personnes interrogées varient significativement selon les villes. Le chiffre des personnes interrogées dormant « dehors » à Bruxelles avec 13 personnes sur 15 ou 87% est bien plus élevé qu'à Rome ou Paris, respectivement à 50% et 44%. Seules 2 des 15 (13%) personnes interrogées à Bruxelles avaient passé la nuit avant l'enquête dans des lieux « plus normaux » tels que des refuges ou des foyers. Les résultats montrent aussi qu'un grand nombre des personnes interrogées semblent changer de lieu de couchage souvent. A Rome, les lieux où dormir semblent être plus constants, avec des personnes passant leur temps soit dans des refuges, hôtels, foyers ou dehors, dans des squats ou des trains. A Bruxelles et Paris ces deux catégories générales sont elles aussi les plus importantes pour « lieu où vous avez dormi la veille », mais avec plus de variations sur le mois avant l'enquête.

En plus de ces caractéristiques basiques l'évaluation s'est concentrée sur les activités des personnes sans abri dans la gare. Pour HOPE in stations, un résultat très important de l'enquête est le petit nombre de personnes dans l'échantillon qui visitent la gare afin d'utiliser les services sociaux – seulement 13% de toutes les personnes interrogées. La gare, tout en étant un lieu généralement perçu comme un « lieu important » par les personnes sans abri (pour des raisons très variées) est beaucoup plus vue comme un point de rencontres sociales qu'un centre de services sociaux. L'enquête montre néanmoins différentes caractéristiques de la gare qui pourraient la définir comme un lieu de coordination et d'offre de services. Dans les trois contextes locaux il existe un groupe de personnes sans abri qui passent régulièrement du temps dans la gare pour d'autres raisons que le transport (ce groupe paraît bien plus

petit pour Bruxelles Central que pour les deux autres sites) ce qui était bien sûr un préalable pour l'enquête, mais aussi un résultat qui montre l'existence de ces groupes sur la base de nos données. Dans notre échantillon nous avons constaté que la moyenne des passages en gare sur nos trois sites allait d'environ 3 à 6 fois dans la semaine écoulée avant l'enquête. Ceci démontre que les personnes sans abri peuvent être régulièrement approchées dans la gare – peut être plus souvent que dans tout autre espace public. Ils semblent accepter ce lieu, et leurs évaluations subjectives de leur sécurité personnelle dans la journée est en faite très positive (cette évaluation est bien plus négative pour la nuit). Actuellement, il apparaît que les organismes de services sociaux à Bruxelles et Paris sont conscients de ce potentiel, et envoient leurs travailleurs sociaux dans les gares qui ont des contacts assez réguliers avec les personnes sans abri (environ 62% des personnes interrogées avaient eu un contact avec un travailleur social en moyenne une fois dans le mois avant l'enquête). A l'inverse, le nombre de contacts avec les travailleurs sociaux à Rome est extrêmement faible dans notre échantillon, ce qui pourrait néanmoins être dû à la difficulté de collecter des données de contact comme nous l'avait signalé notre chercheur italien. Les personnes sans abri à Rome n'ont pas semblé réagir positivement à cette question. Toutefois si ce résultat est le reflet de la situation réelle, il pourrait être un point important pour envisager une amélioration approfondie.

Bien que la fréquence des contacts avec les autres parties prenantes dans la gare soit en général plus basse qu'attendue, il n'y a pas de sentiment d'isolation. Observer les contacts entre la sécurité (et aussi la police) et les personnes sans abri en terme de fréquence et type de contact est sans aucun doute un sujet important avec 46% des personnes interrogées indiquant avoir eu des contacts dans le mois avant l'enquête (47% pour la police). A Rome, en particulier, la fréquence des contacts avec la sécurité et la police semble comparativement très forte, ce qui démontre l'utilité des formations spéciales tel le programme de formation lancé par HOPE in stations. Alors que ces contacts pourraient potentiellement être problématiques pour les personnes sans abri, l'enquête montre qu'il n'y a pas de conflit sévère – Par exemple, l'évaluation du soutien apporté par la sécurité et la police est plutôt modérée avec une moyenne entre « faible » et « modéré » (plus près de

« modéré ») sur une échelle « très faible », « faible », « modéré », « bien » et « très bien ». Le soutien apporté par d'autres parties prenantes est légèrement mieux évalué, généralement entre modéré et bien. Interrogées sur les « problèmes en gare », les personnes sans abri sont plus revenues sur le « vol » (mentionné par 13 personnes) et la « violence et bagarre » (mentionnées par 6 personnes) que sur des problèmes avec la sécurité ou la police – un résultat qui pourrait être biaisé, car les personnes sans abri tentent de se distancer des comportements criminels et aussi d'éviter les conflits avec la police, une impression que certains de nos chercheurs ont ressenti lors des entretiens. 23 des 88 personnes interrogées, soit 26% ont déclaré avoir été expulsées de la gare au cours du mois précédant l'enquête. Aucune différence significative entre les villes n'est apparue pour cette question, bien que la part respective de Bruxelles avec 33,3% soit plus forte qu'à Rome avec 25% et Paris avec 24,3%. Une majorité de 16 personnes, ou 72,7% ont été expulsées par la sécurité, seulement 6 des personnes interrogées l'ont été par la police. Ce chiffre est en réalité assez bas, si l'on considère que certaines des gares ferment la nuit – un nombre bien plus important de personnes sans abri aurait potentiellement pu être touché par ces expulsions. En observant tout cela, la situation ne paraît pas trop négative, et d'autres formations pour le personnel de sécurité et les policiers pourraient probablement améliorer les contacts avec les personnes sans abri et pourraient aussi développer leur fonction d'intermédiaire entre les personnes sans abri et les services sociaux.

La fréquence des contacts est néanmoins plus forte (« environ une fois par semaine ») pour les personnes indiquant avoir des contacts avec des passagers, suivis du personnel d'entretien et des commerçants. Ce sont de simples parties prenantes qui sont présentes dans la gare tous les jours et bien que certaines personnes sans abri ne semblent pas intéressées par ces contacts, ils sont tout de même réguliers pour d'autres. Ce sont bien sûr des parties prenantes qui n'ont pas de relation « professionnelle » avec les personnes sans abri. Néanmoins il semble utile d'approcher ces groupes avec des campagnes de sensibilisation telle que HOPE in stations l'a fait dans certaines gares. De plus, le personnel d'entretien a participé au programme de formation HOPE in stations – les commerçants ont également été envisagés comme participants, mais à cause de la difficile organisation, cette idée ne

fut pas réalisée. A Rome, en revanche, il nous semble important de clarifier les raisons pour lesquelles l'enquête a montré le peu de contacts avec les travailleurs sociaux. Les travailleurs sociaux peuvent bien sûr offrir une qualité et un niveau d'aide différents comparés à une personne lambda qui a seulement participé à une courte formation.

3.9 Atelier des parties prenantes

L'atelier de travail réunissant différentes parties prenantes avait deux objectifs. Premièrement, nous voulions avoir des retours sur l'enquête auprès des personnes sans abri. Nous avons déjà expliqué les difficultés d'approche et de recherche sur le groupe cible de cette enquête – les personnes sans abri qui visitent régulièrement les gares respectives. Les parties prenantes et les services concernés devaient discuter des résultats de l'enquête et juger de leur pertinence. En outre, nous voulions discuter des principaux axes de cette enquête, leur articulation avec le travail du référent social et échanger de cette perspective avec autres parties prenantes de l'errance en gare.

Le tableau suivant indique les participants à l'atelier.

Brussels	Paris	Rome
Facilitators		
(SBJ) Silvia Bochkoltz Jacobs	(PJ) Patrick Jud	(GP) Gianni Petiti
(PI) Patrick Italiano	(CB) Christophe Blanchard	(FI) Franca Iannaccio
Participants		
(1) Bert de Bock, social worker, Diogènes	(1) Florian Griès, itinérance	(1) Pietro Ielpo, Help Center
(2) Marnick Van Gijsegheem, agent, Sécuritérail	(2) Xavier Petitpain, Safety Gare du nord	(2) Ileana Melis, Associazione Per la strada
(3) Nico Lauwers, Brussels police, Team Herscham	(3) Natacha Lachouri, Arc 75	(3) Bianca Maisano, Stefano Salvi, Chiara De Padua, Flavia Colavita, Valentina Sartori, Caritas Poliambulatorio
(4) Isabelle Deschryver, social workers, Dune	(4) François Le Forestier, Aux captifs la libération	(4) Claudio Campani, Parrocchia S. Giovanni Battista de' Rossi
(5) Daphnée Mestrez, park warden, IBGE	(5) Thierry Venin, assistant Référent social	(5) Renato de Andreis, SMOM (Order of Malta)
(6) Jean-Philippe Gerkens, Point Vélo Gare Central		(6) Enrico Green, Villa Maraini
(7) Laetitia Cloostermans, Infirmiers de rue		(7) Tonino Sammarone, Annalisa Aragazzini, Comunità di Sant'Egidio
(8) Armand DEMPTINNE, cleaning agent		(8) Antonio Fabbrizi, Valentina Perini, Comune di Roma - Sala Operativa Sociale (SOS)
		(9) Tyrell Ogeagwo, Binario 95
Observers		
Olivia Dardenne (La Strada)	Jean-Marc Chetrit	Marina Maccari (protocol)
Evi Meirsmann (CSS)	Sylvie Le Bars (ANSA)	Francesco Cozzolino (IT)
Gabrielle Guerin (ANSA)	Gabrielle Guerin (ANSA, protocol)	Giorgio Piacentini (IT)
Antoine Yon (ANSA, protocol)	Alexander Kesselring (ZSI)	

3.9.1 Bruxelles

A Bruxelles on voit que les participants ont dans l'ensemble validé nos résultats pour la distribution des sexes (à Bruxelles Central la majorité des personnes sans abri sont des hommes âgés entre 40 et 50 ans), que les personnes sans abri de la gare sont normalement des sans abri à long-terme (les participants estiment que la majorité des personnes vivent dans la rue depuis 6 ans ou plus), que leur nombre est en baisse ces dernières années et que Bruxelles Central est moins fréquenté par des personnes avec un passé de migrant en comparaison avec la Gare du Midi et la Gare du Nord. Les personnes interrogées ont néanmoins mis en avant qu'il était difficile de définir le « passé migrant » tout comme le « sans abrisme », et que la gare est fréquentée par un groupe très hétérogène de personnes marginalisées « errantes ». Les personnes sans abri sont d'ailleurs une minorité au sein de ce groupe plus large. Les participants de l'atelier ont dans l'ensemble débattu autour de la question de savoir s'il fallait utiliser des catégories afin de différencier les groupes. Alors que certains participants ont mis en avant la problématique de la catégorisation, à l'inverse d'autres ont expliqué la nécessité fonctionnelle de la catégorisation afin d'atteindre la bonne personne avec les services appropriés.

Lorsque nous avons abordé le sujet des situations de contact avec les personnes sans abri, la discussion s'est immédiatement concentrée sur la relation envers la personne sans abri, décrite comme personnelle et directe. Les parties prenantes et les travailleurs sociaux ont des contacts journaliers avec le « vrai » petit groupe des personnes sans abri et il n'y a jamais eu de problèmes. Les participants ont aussi mentionné l'importance et la pertinence de la formation dans l'amélioration de leurs interactions avec les personnes sans abri.

La question des problèmes que les personnes sans abri pourraient rencontrer ou causer dans la gare a d'abord été mise en rapport avec le manque d'équipements basiques telles que des toilettes, mais aussi des consignes, tout autant que l'aspect problématique de l'agressivité envers les commerçants. Un des commerçants explique que le problème réside dans le fait que la sécurité

ne puisse pas intervenir dans un lieu privé, avant de mettre en avant l'importance du référent social, expliquant qu'il est la première personne qu'il peut approcher pour demander un soutien. Les participants ont discuté de l'idée d'implanter des systèmes de consignes, mettant en lumière le problème de la personne sans abri qui doit transporter tous ses effets personnels sur elle, ce qui rend sa situation encore plus précaire.

La dernière discussion s'est focalisée sur la perception du référent social. Les participants sont revenus sur quatre points : une meilleure communication ; parties prenantes, services, et commerçants réunis pour la première fois ; comment mieux utiliser l'espace commun dans la gare proposé par le référent social ; et comment étendre les fonctions du référent social.

Plusieurs participants ont mis en avant l'amélioration de la communication entre les parties prenantes et les services grâce au travail du référent social. Il devint évident au cours de l'atelier qu'effectivement tous les participants étaient activement engagés dans une réflexion sur la manière dont la coopération peut promouvoir d'autres idées : coopération avec les syndicats, point d'information dans la gare, des projets visant à développer certains équipements telles que les consignes ou les toilettes, les campagnes de sensibilisation, ainsi que le prolongement et la continuation des formations.

En ce qui concerne l'espace commun, le référent social a aussi fait savoir qu'il n'était pas satisfait du manque d'équipement minimum. Plus d'organisation et de participation de la part des parties prenantes et services semble nécessaire afin d'optimiser et d'augmenter l'utilisation de l'espace commun.

3.9.2 Paris

Les participants à Paris ont analysé les résultats de l'enquête sur les personnes sans abri et trouvé que le pourcentage des femmes était légèrement plus haut que ce qu'ils attendaient, alors que le pourcentage de personnes sans abri avec un passé de migrant était clairement plus bas que ce qu'ils pensaient. La durée moyenne de vie sans abri déclarée par les personnes interrogées a été confirmée par les estimations des participants.

A Paris les participants semblaient très préoccupés par la catégorisation et la simplification de la situation qu'elle entraînait. Les participants ont signalé plusieurs petits groupes de personnes marginalisées distincts les uns des autres : les personnes sans abri à long terme ; les personnes sans abri avec des problèmes psychiatriques, les immigrants, les jeunes (généralement avec des chiens), les toxicomanes, les personnes qui fréquentent les gares irrégulièrement, les gens impliqués dans la mendicité organisée, et les prostitués. Un des participants a expliqué que certains de ces groupes allaient devenir des « catégories invisibles » et qu'il serait difficile de les approcher. Nous pensons aussi qu'une population si diversifiée est difficile à visualiser et distinguer clairement. Cela indique aussi que certaines des problématiques rencontrées par les parties prenantes des entreprises ferroviaires ne sont pas uniquement liées aux personnes sans abri au sens strict du terme, mais à un panel de personnes fluctuant avec des besoins et des comportements différents.

Les participants à Paris n'ont pas réagi positivement à la question concernant les problèmes éventuellement causés par les personnes sans abri à leur égard. Ils ont proposé de formuler la question autrement et de se focaliser plus sur les problèmes rencontrés par les personnes sans abri. Les agents de sécurité sont bien entendu conscients que leurs relations avec les personnes sans abri varient d'une situation à l'autre selon qu'ils sont ou non en train de faire respecter les règles. Ils ont fait référence par exemple aux situations où ils doivent expulser des personnes sans abri de la gare la nuit, ou interdire la mendicité.

Les participants à Paris ont trouvé que les contacts entre les personnes sans abri et les parties prenantes de la gare reflétaient leurs propres expériences. Ils ont confirmé qu'il y avait un contact plus ou moins régulier entre les personnes sans abri et les travailleurs sociaux à Paris. Les estimations des contacts avec la sécurité et la police leur ont aussi paru cohérentes avec l'enquête.

Interrogés sur le soutien que les parties prenantes aimeraient offrir aux personnes sans abri, les participants ont fait référence à la création d'un nouvel espace mieux adapté à l'accueil des gens et qui inclurait un système de consignes. Les participants ont aussi évoqué un soutien spécifique aux per-

sonnes avec des problèmes liés à l'alcool (par exemple avec la création d'un « foyer de stabilisation ») et aux personnes avec des problèmes psychiatriques. L'un des participants a mis en avant le lien important entre les ONG et les hôpitaux psychiatriques – cette remarque devrait être approfondie et gérée.

Lorsque nous avons abordé le référent social, les participants à Paris ont fortement mis en avant le besoin de continuation de l'activité. La coordination et la « co-réflexion » furent mentionnées, mais aussi la continuation des campagnes de sensibilisation et de formation, plus particulièrement pour les nouveaux agents de sécurité et employés qui entrent dans le système de la gare. Les participants ont aussi signalé les situations problématiques des agents de sécurité qui veulent agir, mais doivent suivre certaines procédures. L'importance de l'aspect d'intermédiaire du référent social est mis en avant pour justement aider ces agents à remplir leur rôle d'une façon plus pondérée.

3.9.3 Rome

A Rome les participants ont confirmé le faible pourcentage des femmes au sein des personnes sans abri, le pourcentage relativement haut de personnes sans abri avec un passé de migrant et aussi la conclusion sur le fait que la population de sans abri à Rome est comparativement jeune (âgée en dessous de 30 ans).

Les participants à Rome ont mentionné les jeunes immigrants, majoritairement d'Afrique du Nord à la recherche d'un emploi, les personnes handicapées, les personnes alcooliques ou toxicomanes comme étant des sous-groupes de la population marginalisée de la gare.

Les participants ont trouvé que l'évaluation des contacts entre les personnes sans abri et les parties prenantes et travailleurs sociaux à la gare rapportée dans l'enquête était plus basse que ce qu'ils estimaient. Les personnes interrogées estiment que ces contacts sont plutôt réguliers, ce qui semble logique avec la présence du Help Centre au sein même de la gare.

Lorsque nous avons demandé aux participants ce qui pouvait être fait pour améliorer la situation, ils ont mentionné des équipements de base telles que des toilettes (gratuites), des douches et des machines à laver qui pourraient

se trouver dans la gare ou aux alentours. Dans ce cas particulier il est noté que l'entreprise ferroviaire a décidé la fermeture de tels équipements car ils étaient justement considérés comme attirant les personnes sans abri. L'un des participants a répondu que la solution serait de définir la gare comme un lieu où les besoins seraient identifiés et documentés et que les services eux-mêmes pourraient être dispensés à proximité de la gare. La distribution de nourriture est aussi signalée comme un service important.

Par rapport au référent social les participants ont mis en avant la nécessité d'une meilleure intégration des parties prenantes et des services, mais aussi une meilleure et continue formation des travailleurs sociaux pour s'assurer que les personnes ayant besoin d'aide reçoivent une information valable lorsqu'elles sont renvoyées vers d'autres services, et en particulier vers les services de santé. Cela implique aussi de suivre les personnes sans abri sur le long terme tout au long de leur rétablissement.

3.9.4 Conclusion

L'atelier de travail des parties prenantes a réussi à faire participer les principales parties prenantes et services, créant l'opportunité d'aborder ouvertement des sujets pertinents sur la perception des personnes sans abri et la coopération. Les caractéristiques démographiques de base des personnes sans abri dans notre échantillon semblent bien correspondre avec les perceptions et estimations des parties prenantes, bien qu'il soit devenu clair que notre enquête n'avait pas atteint les sous-groupes spécifiques, qui doivent en général être considérés comme étant très difficiles à atteindre, soit parce qu'ils sont impliqués dans des activités illégales soit à cause de leurs conditions de santé. Les ateliers ont prouvé la volonté des parties prenantes et services de participer au développement de la fonction du référent social et dans la mise en place de projets concrets.

3.10 Groupe de discussion avec des personnes sans abri

En plus du questionnaire nous avons décidé de procéder à une modification et demandé à nos chercheurs de se joindre à des groupes de discussion avec les personnes sans abri en 2011. Ceci n'est pas une évaluation ex-post des résultats de l'intervention. Ces groupes de discussion nous fournissent une autre perspective sur la vie des personnes sans abri dans la gare.

3.10.1 Bruxelles

A Bruxelles notre chercheur est allé à une rencontre organisée par ATD Quart Monde toutes les deux semaines, entre 20h et 21h. Cette rencontre a lieu directement dans le hall de la gare Bruxelles Central. L'utilisation de cet espace public permet aux gens qui ne participeraient habituellement pas à ces discussions d'intervenir. Le groupe initial de discussion se composait de 10 personnes, dont trois semblaient être sans abri. Pourtant aucun d'eux n'a indiqué venir régulièrement à la gare centrale. La discussion s'est focalisée autour des thèmes de la violence et des comportements criminels (essentiellement le vol) dans la gare et comment les marginaux et les personnes sans abri tentent de gérer cette situation, et sur la perception du grand nombre d'étrangers utilisant les foyers et refuges d'hiver. Notre chercheur a indiqué que de profonds sentiments xénophobes avaient été exprimés, attribuant aux étrangers l'insécurité, la violence, le manque de respect des règles et que tous ces problèmes ne pouvaient pas être atténués par les travailleurs sociaux qui ont argumenté que les étrangers ne sont en rien favorisés par les règlements d'entrée dans les foyers ou refuges. Le vrai problème semble être que toutes les places (300) d'un nouveau refuge n'avaient pas encore été ouvertes, alors provisoirement l'organisme a dû assigner 80 places disponibles à des personnes signalées comme extrêmement fragiles par les services sociaux.

Notre chercheur a finalement pu parler à trois personnes sans abri qui se sont jointes à la discussion et qui passaient régulièrement du temps dans la gare. Leur jugement général ainsi que leurs principales préoccupations sur la situation de la gare sont que l'insécurité augmente. Ils ont rapporté des faits de violences, et en particulier de vols, le plus souvent visant intention-

nellement les personnes sans abri. Le problème semble être lié au fait qu'au moins deux des participants qui sont des sans abri au long terme (14 et 19 ans) n'utilisent pas les refuges et dorment généralement dehors. Cela les rend plus vulnérables au vol – dormir avec un groupe semble être la seule manière de rendre la situation plus sûre.

L'un des participants a indiqué avoir de bonnes relations avec les agents de sécurité qu'il connaît, mais aussi avoir vécu de mauvaises expériences de répression avec certains policiers qui lui sont inconnus. Il est clair que les arrangements informels entre les agents de sécurité et les personnes sans abri ne vont pas toujours protéger les personnes sans abri de certaines formes de répressions.

Les trois participants ont aussi indiqué connaître personnellement Silvia Bochkoltz, le référent social, et qu'ils lui feraient confiance, tout en appréciant son travail pour apaiser les relations entre les personnes sans abri et les parties prenantes de la gare.

3.10.2 Paris

A Paris notre chercheur a rencontré un groupe de personnes fréquentant l'association Aux Captifs la libération avec l'aide de Thierry Venin, un travailleur social et ancien employé de la SNCF. Les participants étaient âgés de 50 à 60 ans et venaient régulièrement à l'association et dans la gare. En plus de cela, notre chercheur a pu parler avec une personne sans abri plus jeune.

L'intérêt principal des participants semble être l'opportunité de venir régulièrement à la Gare du Nord où ils rencontrent d'autres gens et utilisent les équipements de bases telles que les toilettes. Dans l'ensemble, les participants jugent leurs relations avec le personnel de la SNCF et les agents de sécurité plutôt positivement. Ils semblaient connaître les travailleurs sociaux et en particulier ceux de Aux Captifs la libération, qu'ils ont signalés comme étant une association très active dans le quartier. Ils ont découvert l'association grâce à d'autres personnes sans abri. En général, il semble que pour les participants « le bouche à oreille » soit une source importante de communication afin de trouver les solutions de leurs besoins sociaux. Les participants

connaissaient eux aussi personnellement Thierry Venin et ont mis en avant son importance dans la création de liens entre la gare, les services sociaux et les personnes sans abri.

La préoccupation majeure est néanmoins le manque d'hébergement approprié. Cinq des six personnes interrogées vivaient dans la rue ou dans des caves depuis plusieurs mois.

3.10.3 Rome

Le groupe de discussion à Rome a eu lieu au sein de la réunion éditoriale de « Shaker, Pensieri senza dimora », le journal produit par les personnes sans abri fréquentant le centre Binario 95. Le groupe était constitué de 10 participants : 6 italiens et 4 immigrés (2 de Roumanie, 1 d'Amérique Centrale, et 1 de Somalie). La moyenne d'âge était de 51 ans et seul un des participants était une femme.

Pour la majorité des membres du groupe, le phénomène du sans abris a commencé par la perte d'un emploi régulier, qui causa la rupture de la famille et des relations sociales. L'immigration fut un obstacle additionnel pour ceux qui ont dû quitter leur pays natal après la perte de leur emploi. Ils ont fini à la gare après une longue période intermédiaire au cours de laquelle ils ont vécu chez des parents, des amis, des relations avant de finalement avoir recours aux services sociaux, nommément les foyers nocturnes Caritas, le Social Control Room de la ville de Rome, le Help Center, et la Comunita di St. Egidio. Au début, les participants venaient au Binario 95 pour faire passer le temps lorsqu'il faisait soit trop froid soit trop chaud. Au fur et à mesure, ils sont devenus plus familiers avec le centre et ont décidé d'utiliser l'opportunité de commencer ensemble un processus de réinsertion.

Ils perçoivent la gare comme une « ancre », soit comme un refuge, soit comme un endroit où ils rentrent en contact avec les services sociaux. Au cours de la dernière année, le travail de l'équipe éditoriale et la participation à diverses initiatives lancées par Binario 95 avec pour but une réinsertion professionnelle, ont conduit à des changements dans la vie de ces personnes. Ils viennent à la gare de moins en moins : en réalité, ils indiquent

ne plus voir l'utilité de passer trop de temps dans un lieu qui a perdu de son attractivité. En d'autres termes, grâce à l'aide et au soutien des services sociaux et leur engagement dans un projet comme le journal, ils ont acquis une autre perception du temps et de son utilisation.

3.10.4 Conclusion

Ces groupes de discussion, bien qu'informels et peu structurés méthodologiquement, nous ont tout de même permis d'avoir une autre impression de la situation du point de vue des personnes sans abri dans les trois gares étudiées. En général, il a été très difficile de lier les réponses des participants aux interventions de HOPE in stations, qui ne sont qu'une petite section des changements dans et autour de la gare en ce qui concerne les personnes sans abri. Les sujets tels que la sécurité, les refuges et l'hébergement sont les principales préoccupations des participants. Néanmoins nous constatons que les participants ont fait référence au référent social à Bruxelles et aussi à Thierry Venin à Paris, qui, à l'époque, avait eu un rôle similaire lorsqu'il était responsable à la Gare du Nord de la gestion et de la mise en relation des personnes sans abri avec les services sociaux. Cette approche directe rend bien entendu la coordination locale plus visible pour les personnes sans abri et donne des résultats immédiats. Le cas italien illustre l'efficacité d'un soutien professionnel qui est capable de créer un environnement différent pour les personnes sans abri et ainsi leur permettre d'organiser leur vie autrement. Ceci contraste fortement dans un environnement où l'aide semble privilégier les refuges qui sont de moins en moins acceptés par les personnes sans abri. Il est néanmoins clair qu'il semble y avoir une énorme pression sur le système des refuges qui doit gérer un grand nombre de personnes en besoin d'aides, sans pouvoir offrir un nombre suffisant de places.

4. Evaluation du programme de formation

Le programme de formation « Programme commun de formation sur le sans abris dans les gares ferroviaires », développé par les partenaires du projet HOPE in stations, était une tentative de fournir aux salariés des entreprises ferroviaires, à diverses fonctions (principalement des services clientèle, de sécurité et d'entretien) des informations sur les personnes sans abri, les structures d'aides, la politique des entreprises ferroviaires envers les personnes sans abri et les diriger vers de nouvelles pratiques dans l'approche et le soutien aux personnes sans abri.

4.1 Le programme de formation

Le consortium a opté pour une journée complète de formation avec les employés des entreprises ferroviaires et des compagnies associées occupant différentes fonctions (relation client, entretien, sécurité et management). Le programme de formation comprenait 11 modules listés dans le Tableau 18 ci-dessous, basé sur un modèle de formation développé par la SNCF. Ces modules définissent le contenu de la formation commune à Bruxelles, Paris et Rome. La coordination de HOPE in stations a fourni ce cadre à toutes les équipes nationales et au formateur désigné. Le programme de formation a néanmoins dû être adapté aux structures et ressources locales. A Paris par exemple, le département de formation interne de la SNCF a pris la responsabilité de cette formation. A Bruxelles, l'ONG indépendante « Infirmière de Rue » fut nommée pour accomplir cette tâche. A Rome la formation fut mise en place par Ferrovie dello Stato italiana en partenariat avec Europe Consulting. Cette formation a été dispensée par des formateurs professionnels venant de ces différents organismes, qui recevaient leurs instructions soit directement du coordinateur soit du référent social national.

Dans l'ensemble, à en juger par leurs rapports tout comme leurs outils de formation nous avons eu l'impression que les équipes nationales suivaient avec attention les lignes directrices du programme. Pratiquement tous les

modules furent abordés dans les trois villes. Seul le module S8 – la visite de la gare – n'eut pas lieu à Rome.

S1 : Introduction	S7 : The role of the railway company and its agents
S2 : Objectives of the module	Lunch break
S3 : Global context: homelessness in train stations	S8 : Visit of the station
S4 : How to identify homeless and wandering people?	S9 : Behavioural advice
S5 : Focus on health issues	S10 : Process to be followed
Break	S11 : Evaluation/Feedback
S6 : Global overview of the support network	End

Table 18: Training modules

4.2 Méthodes d'évaluation

Nous avons défini l'évaluation du programme de formation par rapport à un schéma d'évaluation de formation très utilisé et développé par Kirkpatrick⁷ – ainsi nommé « Kirkpatrick Levels » (les niveaux Kirkpatrick) :

Niveau 1 « Réaction » : réaction du participant

Ces résultats sont liés à la perception du participant à son apprentissage et sa satisfaction avec la formation.

Niveau 2a « Apprendre » : Modifications dans les Attitudes et les Perceptions

Les résultats sont liés à des changements dans l'attitude et la perception vis-à-vis des usagers du service, leurs problèmes et besoins, les circonstances, attention et traitement.

⁷ Donald L. Kirkpatrick, James D. Kirkpatrick: 2006: In: Evaluating Training Programs – The four Levels. Berrett-Koehler Publishers, San Francisco.
Barr, H., Freeth, D., Hammick, M., Koppel, I., Reeves, S.: 2000. Evaluating Interprofessional Education: a United Kingdom review for health and social care. BERA/ CAIPE.

Niveau 2b : Acquisition des Connaissances et Compétences

Cela est lié aux concepts, procédures et principes de travail avec les usagers du service. Pour les compétences, cela est lié à l'acquisition de la réflexion/résolution de problèmes, évaluation et compétences d'intervention.

Niveau 3 « Comportement » : Changements dans le Comportement

Ce niveau couvre la mise en œuvre du programme d'apprentissage reçu sur le lieu de travail, guidé par des modifications dans l'attitude ou la perception, ou l'application des connaissances et compétences récemment apprises.

Niveau 4a « Résultats » : Changement d'Organisation dans la Pratique

Ce niveau est lié aux changements plus larges au sein de l'organisation/présentation de services, attribuables au programme de formation.

Niveau 4b : Bénéfices pour les Utilisateurs et le Personnel Soignant

Ce niveau final couvre toutes les améliorations dans la vie des personnes utilisant ces services, qui peuvent être attribués à un programme de services.

Ces niveaux couvrent les différents types de résultats et impacts de la formation. L'évaluation des résultats (=changements voulus dans le groupe cible au niveau du comportement, des connaissances, de l'attitude, etc.) et des impacts (=effets à long terme voulus ou non voulus au-delà des intérêts pour les participants) pour ces niveaux est le plus souvent basée sur une combinaison de différentes méthodes. Généralement, l'évaluation devient de plus en plus ardue à chaque niveau. Alors que le premier niveau peut être mesuré immédiatement après la formation, il est par exemple beaucoup plus difficile de mesurer le niveau quatre.

Une modélisation appropriée de l'évaluation dépend de prévisions réalistes des résultats et impacts. Vue l'échelle du programme de formation (un jour de formation, environ 50 participants dans chaque ville) nous avons décidé de nous concentrer sur l'évaluation de niveaux, du niveau un au niveau trois. Nous en sommes arrivés à la conclusion qu'un programme de formation d'une journée pourrait d'abord montrer les résultats immédiats pour les participants eux-mêmes (niveau 2) et dans l'exercice de leurs travaux (niveau 3).

De plus l'évaluation des résultats et impacts du niveau 4a aurait impliqué une évaluation de la pratique organisationnelle des entreprises ferroviaires et associées. L'évaluation du niveau 4b aurait impliqué une évaluation des impacts de la formation sur les personnes sans abri.

Les deux évaluations nous ont semblé inappropriées en termes de prévision de résultats, des ressources nécessaires et des difficultés méthodologiques. L'évaluation de la formation s'est donc concentrée sur les questions suivantes qui couvrent l'évaluation du niveau un, deux et trois :

- Dans quelle mesure le programme de formation a-t-il atteint les objectifs fixés ?
- Dans quelle mesure le programme de formation a-t-il répondu aux attentes des participants ?
- Dans quelle mesure les participants ont-ils été satisfaits de la formation et des formateurs ?
- Comment les participants ont-ils jugé leurs connaissances sur les divers aspects du sans abris avant et après la formation ?
- Comment les participants ont-ils jugé leur confiance en soi pour gérer des situations spécifiques avec les personnes sans abri avant et après la formation ?
- Dans quelle mesure les participants ont-ils été capables d'appliquer les éléments de la formation dans l'exercice de leur travail ?
- Dans quelle mesure le programme de formation a-t-il changé l'attitude des participants à l'égard des personnes sans abri ?

Nous avons tenté de répondre à ces questions en utilisant une combinaison de méthodes quantitatives et qualitatives, afin de mesurer les réactions immédiates à la formation, l'évaluation du participant de ses connaissances et de sa confiance avant et après la formation. Pour collecter les données sociodémographiques de base, nous avons utilisé un questionnaire standard comprenant des questions fermées et ouvertes.

Afin d'enquêter sur l'application des éléments de la formation dans l'exercice du travail, mais aussi sur les autres impacts du programme de formation, nous avons décidé d'utiliser des entretiens semi-directifs basés sur une grille d'entretien (voir ANNEXE, grille d'entretien A). Ces entretiens ont été conduits par nos chercheurs nationaux plusieurs mois après la formation avec un échantillon plus réduit de participants. L'idée du modèle de base consistait à collecter des rapports sur des contacts réels avec des personnes sans abri après la formation afin de voir si les salariés sont capables d'appliquer les éléments de la formation. Les questions directives couvraient les thèmes suivants :

- Travail et contacts avec les personnes sans abri,
- Situations de contacts réels avec les personnes sans abri,
- Utilité des connaissances acquises dans ces situations spécifiques,
- Confiance en soi face à ces situations,
- Capacité à utiliser les éléments de la formation dans la pratique du travail,
- Attitude personnelle à l'égard des personnes sans abri

Le programme de formation en bref :

- **Dispensé sur trois sites** : Bruxelles Central (Bruxelles), Gare du Nord-Est (Paris), Rome Termini (Rome)
- **Période de l'enquête** : Janvier, février, mars 2011
- **Groupe cible** : Les participants à la formation
- **Objectif** : Collecter des informations sur l'évaluation faite par les participants de la formation et de leurs propres acquis.
- **Méthode** : Questionnaire comprenant des questions ouvertes et fermées. Modèle Rétrospectif Pre/Post. Analyse statistique avec SPSS and Excel.
- **Durée moyenne du questionnaire** : 15 min
- **Réponse attendue** : Une couverture complète de tous les participants à la formation
- **Collecte de données** : Les participants ont rempli le questionnaire à la fin de la formation. Le formateur a collecté et scanné les données et les a envoyées au coordinateur

4.3 Evaluation quantitative

4.3.1 Les personnes interrogées

Le questionnaire aurait dû être rempli par tous les participants au programme de formation immédiatement après la formation. Cependant, n'étant pas familières des méthodes strictes d'évaluation et afin de respecter le choix individuel des employés, les entreprises ferroviaires n'ont pas souhaité obliger les participants à participer à l'évaluation (=remplir le questionnaire). L'équipe d'évaluation a répondu à cette situation en expliquant aux formateurs comment promouvoir l'évaluation et en donnant des instructions détaillées sur la façon de procéder à l'évaluation. La Figure 8 montre que ces

efforts n'ont pas été suffisants pour obtenir la couverture complète de tous les participants dans toutes les villes. A Bruxelles la couverture fut pratiquement complète, alors qu'à Paris et Rome seulement environ deux tiers des participants ont rempli le questionnaire d'évaluation. Sur 137 participants à la formation 87 ont répondu au questionnaire.

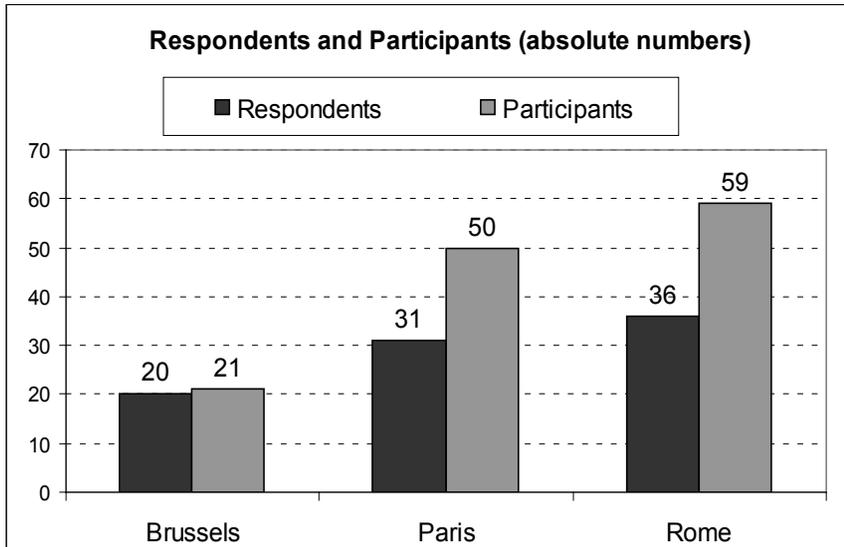


Figure 8: Respondents and Participants (N=130)

Avant de montrer l'évaluation du programme de formation, nous allons fournir une vue d'ensemble des caractéristiques sociodémographiques des personnes interrogées. Le Tableau 19 montre que la formation a touché des salariés d'une moyenne d'âge de 39.5 ans à Paris et de 45.5 ans à Bruxelles. Le plus surprenant est la haute moyenne du temps travaillé pour les entreprises ferroviaires respectives. La moyenne varie de 11 ans à Paris et 21 ans à Bruxelles. Ainsi donc, le programme de formation a touché des employés qui avaient déjà un grand nombre d'années d'expérience professionnelle.

	mean values (years)		
	Rome	Paris	Brussels
Average Age of the Training Participants	44.5	39.5	45.5
Average Time the Training Participants are working for the railway company	16.7	11.0	21.0

Table 19: Average age and average time working for railway company

Le programme de formation a touché sensiblement plus d’hommes que de femmes, comme le montre la Figure 9. La procédure de sélection des participants a été différente dans les trois villes et n’a pas suivi de quota. Parfois des catégories entières d’employés ont été incitées et/ou obligées à participer au programme de formation ; cela dépendait des politiques et règles internes aux entreprises ferroviaires. L’idée de standardiser la sélection avait été abordée avec les partenaires, mais la nécessité d’inclure un nombre suffisant de participants nous a forcés à une approche différente.

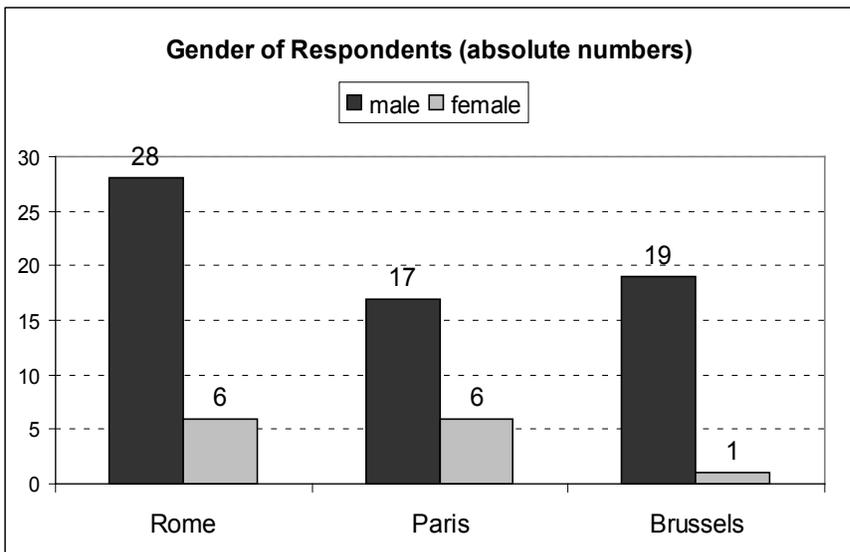


Figure 9: Gender of Respondents (N=77)

La Figure 10 nous montre que les fonctions professionnelles des personnes ayant rempli le questionnaire variaient sensiblement entre les villes. A Rome les personnes interrogées sont composées de personnes travaillant dans la sécurité et les services clientèle. A Paris on note une forte présence des services clientèle. Bien qu'une partie du personnel de sécurité ait participé à la formation à Paris, nous n'avons reçu aucun questionnaire venant d'eux. A Bruxelles nous observons que seul le personnel d'entretien et de sécurité a répondu au questionnaire.

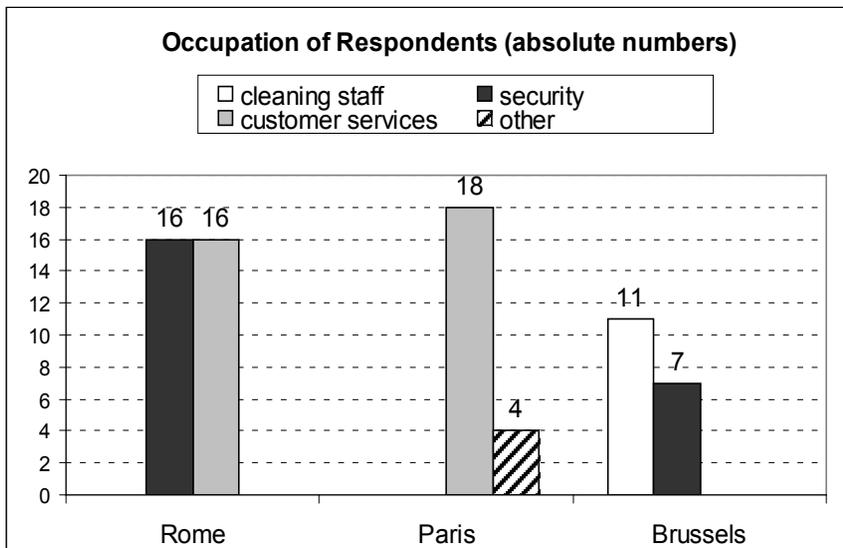


Figure 10: Occupation of Respondents (N=72)

La prochaine Figure nous montre que certains des employés ayant participé au programme de formation coordonnent les activités des autres employés, indiquant un niveau d'encadrement, bien que bas (voir Figure 11) – La question correspondante était : « Etes-vous responsable de la coordination d'activités d'autres employés ? ». Ce constat est peut-être lié à la proportion plus haute d'employés hommes participant à la formation, en assumant que la

proportion d'hommes dans des fonctions de management est plus haute, ce qui est souvent le cas. Cela implique aussi que la formation a touché de potentiels multiplicateurs, qui vont probablement informer voire former directement d'autres employés.

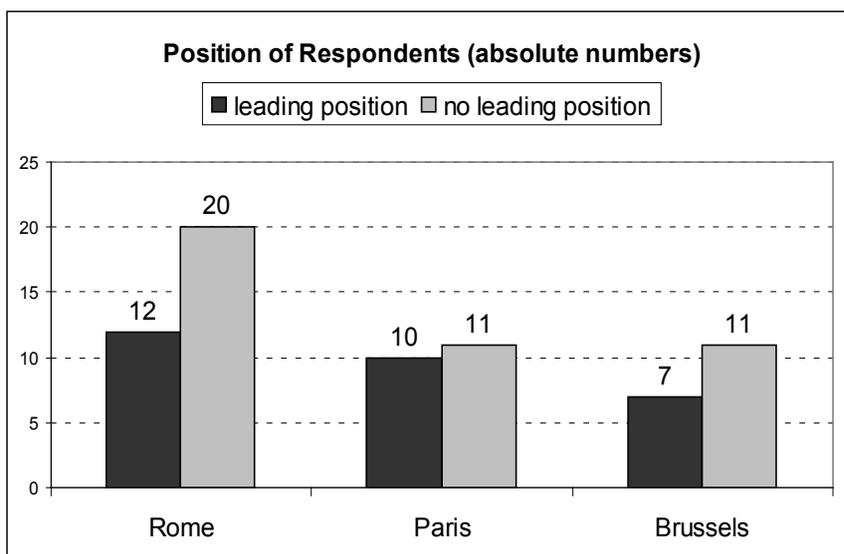


Figure 11: Position of Respondents (N=71)

Nous avons essayé de standardiser les niveaux d'éducation en fonction des catégories internationales ISCED. La Figure 12 montre que les niveaux d'éducation étaient représentés différemment dans les trois villes. Le niveau d'éducation correspond à la position hiérarchique des personnes interrogées et montre que l'échantillon comprenait aussi des personnes avec un niveau d'éducation supérieur. Nous observons cela en particulier avec les personnes interrogées à Rome avec une proportion élevée de personnes ayant fait des études universitaires. La catégorie la plus représentée dans toutes les villes est le niveau de la terminale (lycée). Les niveaux d'éducation les plus bas se trouvent chez les personnes interrogées à Bruxelles, où plusieurs personnes ont indiqué ne pas avoir terminé l'école.

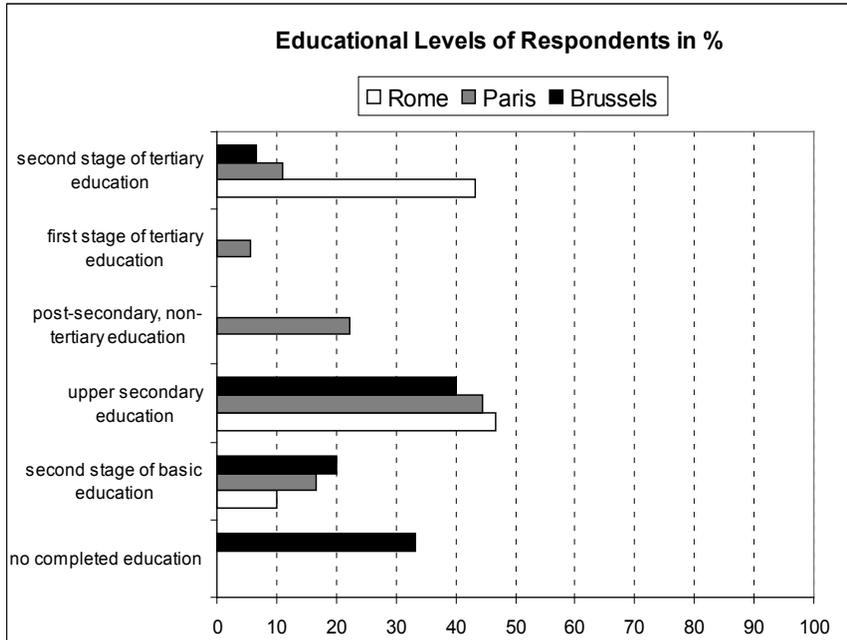


Figure 12: Educational levels of respondents (N=63)

Afin d'évaluer la pertinence de la formation nous avons aussi interrogé les participants sur leurs contacts avec les personnes sans abri durant leur travail. La Figure 13 nous montre que la majorité des participants à Bruxelles et Paris ont des contacts journaliers avec les personnes sans abri – 59% à Paris et 74% à Bruxelles. Rome montre une proportion sensiblement plus basse pour les contacts journaliers. 8% des personnes interrogées à Rome indiquent même qu'ils n'auraient jamais de contacts avec des personnes sans abri au cours de leur travail.

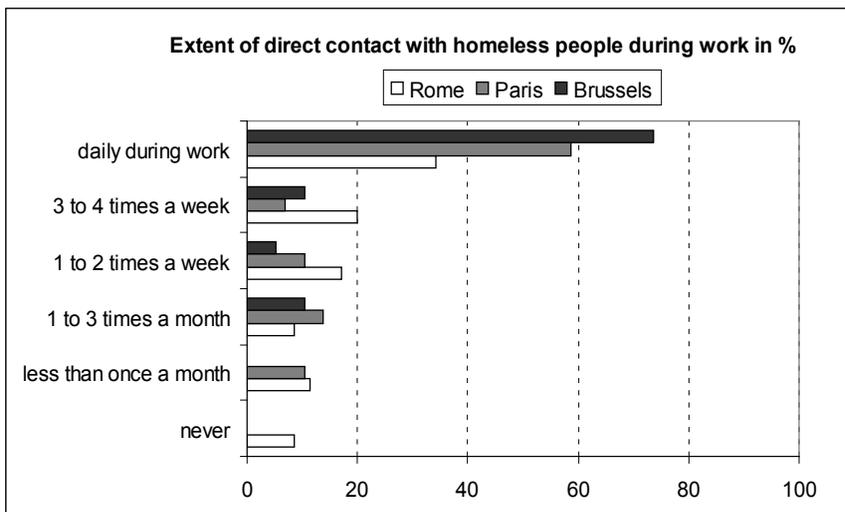


Figure 13: Extent of direct contact (N=83)

Le fait de les interroger afin de savoir si les personnes sans abri « interfèrent » avec le travail des participants est une tentative d'évaluer si la présence des personnes sans abri affecte réellement la routine du travail. La Figure 14 montre que l'interférence journalière avec le travail est mentionnée par plus d'un quart des personnes interrogées dans les trois villes. Le pourcentage est le plus haut à Bruxelles, avec 37%, suivi de Rome, avec 36% et Paris avec 26%. A Paris, cette question a suscité des réponses très différentes selon les personnes interrogées – un quart des personnes interrogées ont rapporté des contacts journaliers, un quart seulement « 1 à 2 fois dans la semaine » et un autre quart « moins d'une fois par mois » ce qui pourrait soit indiquer des routines de travail différentes ou (ce qui est plus probable parce que les contacts semblent être réguliers pour la plupart des employés à Paris) une différence dans la perception et la gestion des personnes sans abri.

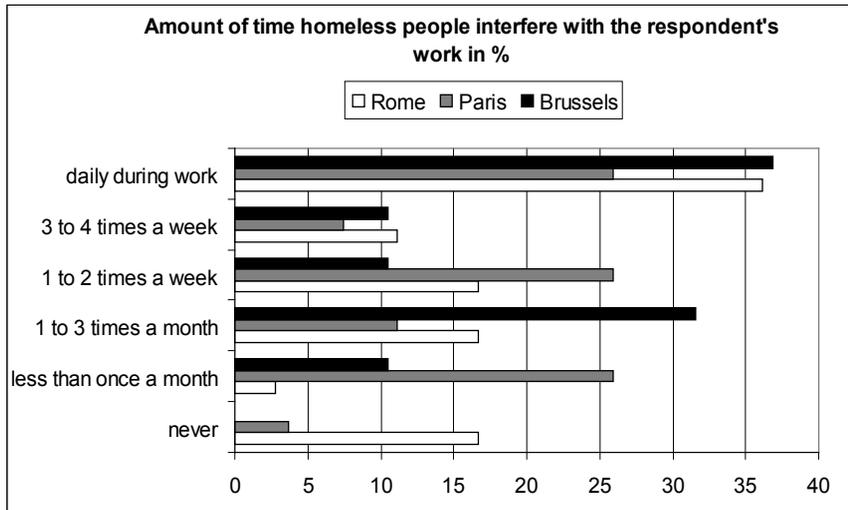


Figure 14: Interference with work routines (N=82)

4.3.2 Evaluation du programme de formation par les personnes interrogées

Au niveau de l'évaluation basique, les personnes interrogées estiment que la formation est intéressante (Rome, Paris) et très intéressante (Bruxelles), comme le démontre le Tableau 20. L'évaluation de l'utilité de la formation est aussi positive, en particulier à Bruxelles.

	mean values			
	Rome	Paris	Brussels	Total
How would you rate the training overall? (1=not interesting at all – 5=very interesting)	4.0	4.17	4.53	4.18
How would you rate the training overall? (1=not useful at all – 5=very useful)	3.81	3.91	4.56	4.01

Table 20: General assessment (Interesting, N=78; Useful, N =77)

La Figure 15 montre l'évaluation subjective sur l'ensemble de la formation par les personnes interrogées. Nous avons utilisé une échelle allant de 1 « en total désaccord » à 5 « en total accord » sans nommer les étapes intermédiaires. Nous observons que les réponses sont similaires dans les trois villes avec quelques variations. Les personnes interrogées sont dans l'ensemble d'accord pour dire que les objectifs annoncés du programme de formation avaient été atteints, ce qui indique et qui montre la cohérence globale du modèle de formation. Les personnes interrogées à Bruxelles et Paris ont aussi indiqué être « plutôt d'accord », c'est-à-dire que la formation les avait aidés à mettre en œuvre leurs nouvelles connaissances sur le lieu de travail et que cette formation les avait préparés à travailler avec des personnes sans abri. Rome diffère sensiblement sur cette question : les personnes interrogées étaient indécises quant à l'application de ces connaissances et tendaient même à être en désaccord sur le fait que cette formation les avait préparés à travailler avec des personnes sans abri. Cette première évaluation introduit une tendance que nous allons retrouver dans les statistiques suivantes.

La satisfaction vis-à-vis des formateurs au regard de leur préparation, leurs encouragements pour une participation active, leurs soutiens et respects envers les participants a été très forte comme le montre la Figure 16.

L'évaluation des méthodes de formation spécifiques comme montrée dans la figure 17 est elle aussi positive avec une importance accordée au travail du formateur qui reflète une haute satisfaction dans l'ensemble vis-à-vis des formateurs. Nous pouvons conclure que sur ce niveau basique, la formation elle-même aussi bien que les formateurs ont reçu une évaluation favorable.

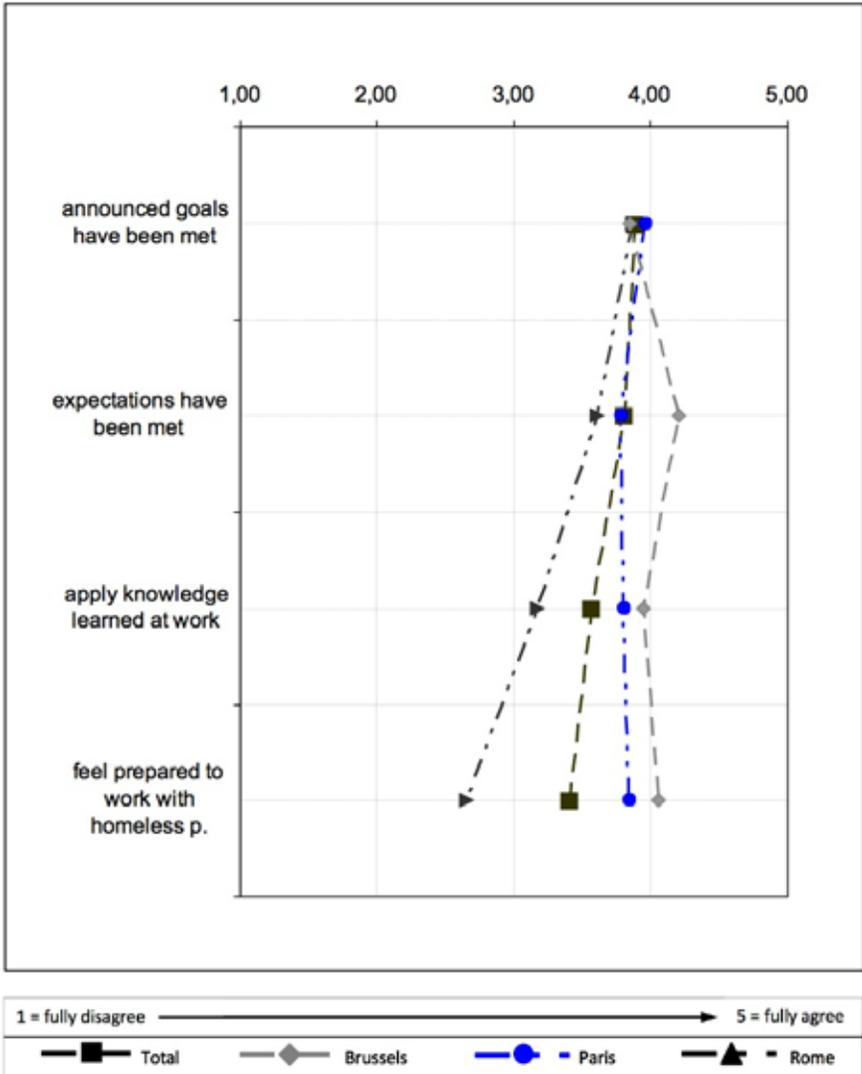


Figure 15: Assessment training

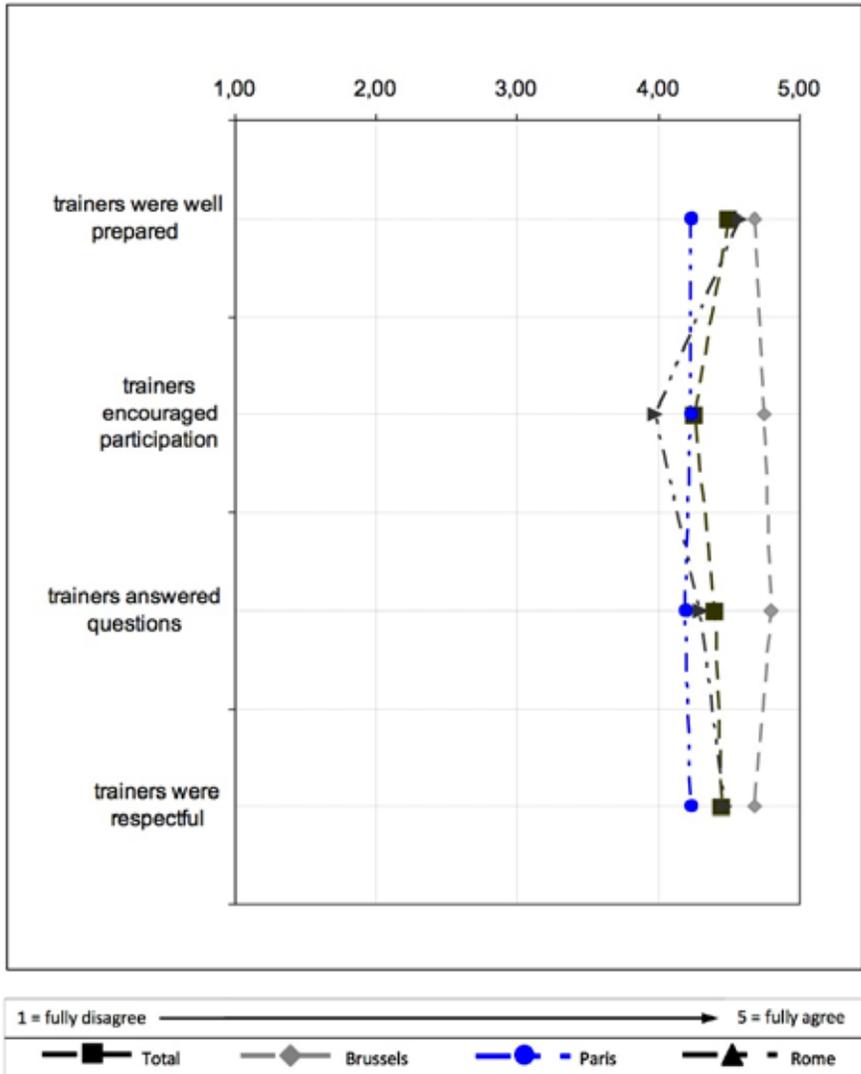


Figure 16: Assessment trainers

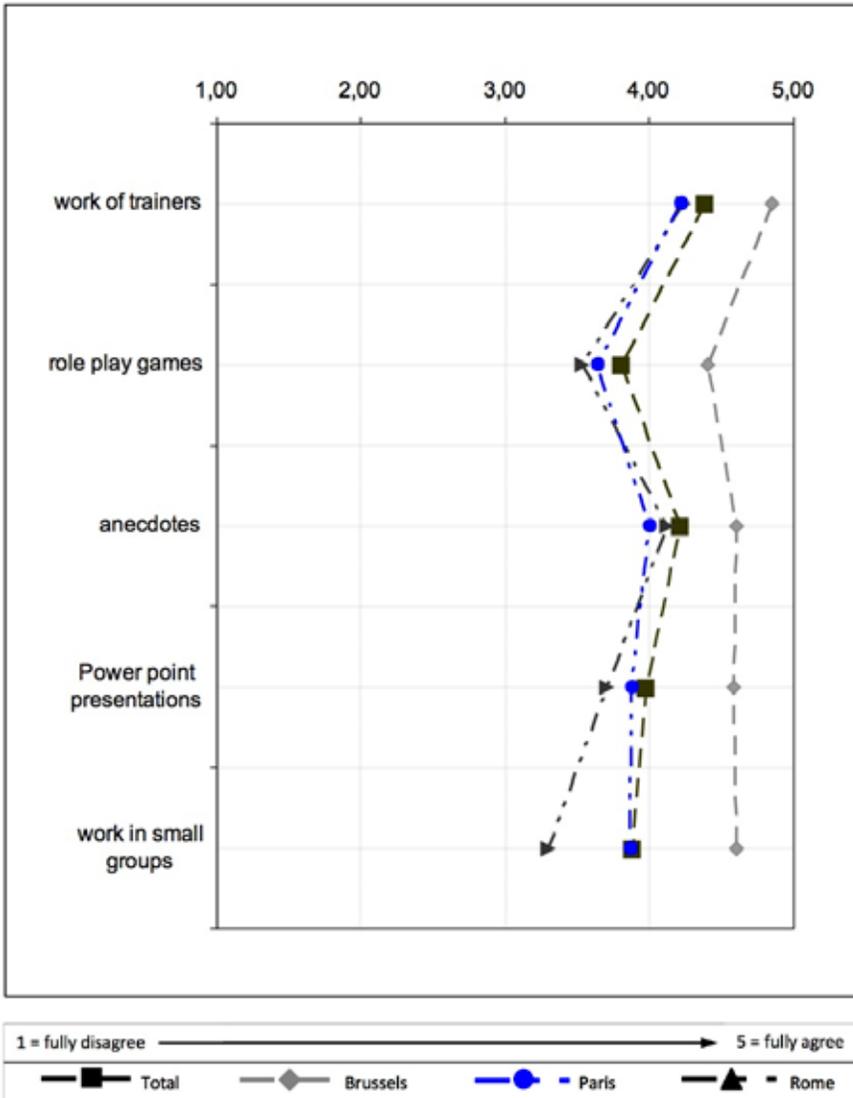


Figure 17: Assessment methods

4.3.3 « Connaissance » avant et après la formation

Nous avons utilisé un modèle d'évaluation rétrospective Ex-Ante/Ex-Post basé sur la propre évaluation subjective des participants afin d'évaluer les améliorations dans les connaissances et les compétences pratiques au regard des contenus de la formation. Nous allons commencer par l'évaluation des connaissances. La Figure 18 montre la moyenne des réponses dans l'ensemble, avant et après la formation (valeur moyenne des participants par ville). Nous observons une augmentation générale des connaissances d'un échelon sur une échelle à 5 échelons allant de « pas de connaissances » à « beaucoup de connaissances ». Les participants ont jugé leurs connaissances avant la formation comme étant modérées voire plutôt basses. Nous avons reçu une réponse rétrospective ex-ante particulièrement basse pour les « outils de communications » (un module du programme de formation qui traitait de la façon d'approcher et communiquer avec les personnes sans abri), et « informations sur l'aide locale » (en référence à l'information sur les organismes de services sociaux offrant des services pour les personnes sans abri et l'information sur le référent social). Toutefois, pour ces deux points nous observons la plus forte augmentation des connaissances. Cette réponse générale se répète pour les trois villes, bien qu'avec des différences significatives. Bruxelles montre la plus haute évaluation initiale pour tous les points mais aussi l'évaluation la plus haute après la formation (voir Figure 19). Paris montre des améliorations modérées pour les trois premiers points et sa plus forte augmentation sur « informations sur l'aide locale » (voir Figure 20). En contraste avec Bruxelles, les personnes interrogées à Paris ont aussi indiqué avoir peu de connaissances sur la politique de la gare vis-à-vis des personnes sans abri ; ce point à néanmoins augmenté sensiblement. Rome montre clairement l'évaluation la plus basse concernant l'avant formation, mais montre aussi la même augmentation (Figure 21).

Le résultat le plus pertinent est sans aucun doute le manque de connaissances sur les outils de communication, l'aide professionnelle locale et – chose intéressante – la politique de la gare vis-à-vis des personnes sans abri. Fait rendant cette évaluation initiale encore plus pertinente, la plupart des personnes interrogées étaient des employés sur le long-terme et non de nouvelles recrues, ce qui signale un manque de communication en interne et l'absence en général d'informations très basiques sur l'accès à une aide et un soutien professionnel

localement. Le programme de formation a sans aucun doute réussi à combler ces manques de connaissances dans les trois villes. Le programme de formation a obtenu, en particulier à Paris et Rome, de remarquables améliorations selon les évaluations subjectives des personnes interrogées.

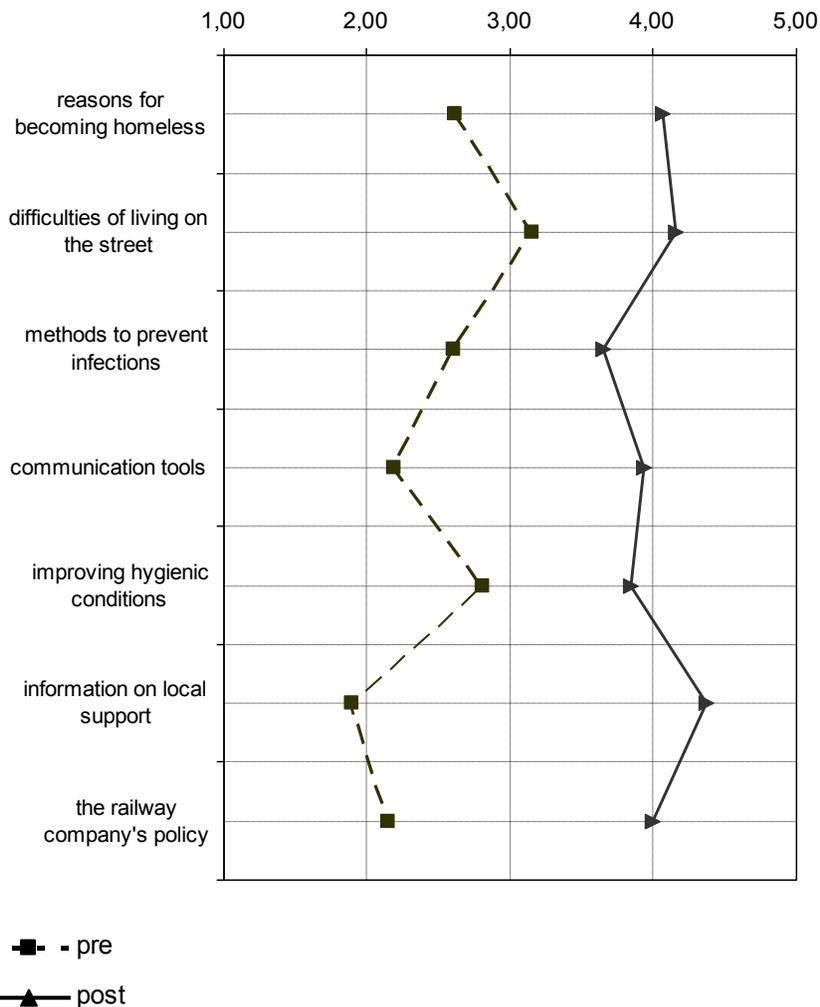


Figure 18: Knowledge Pre/Post All cities

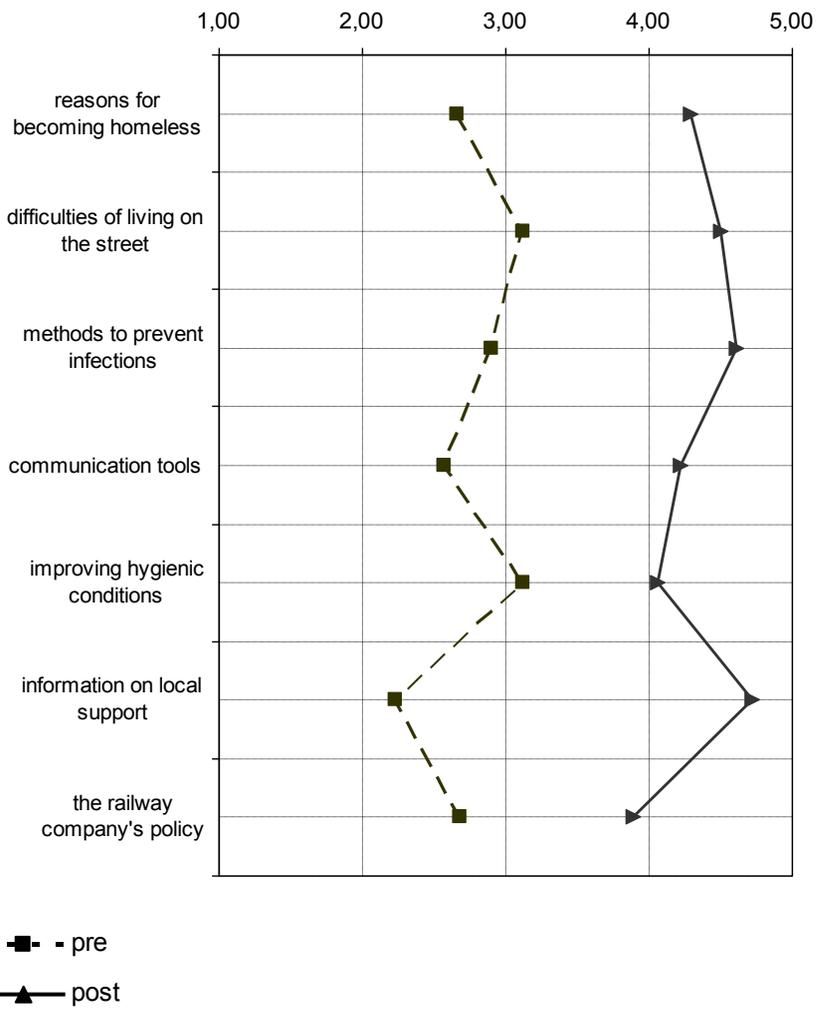


Figure 19: Knowledge Pre/Post Brussels

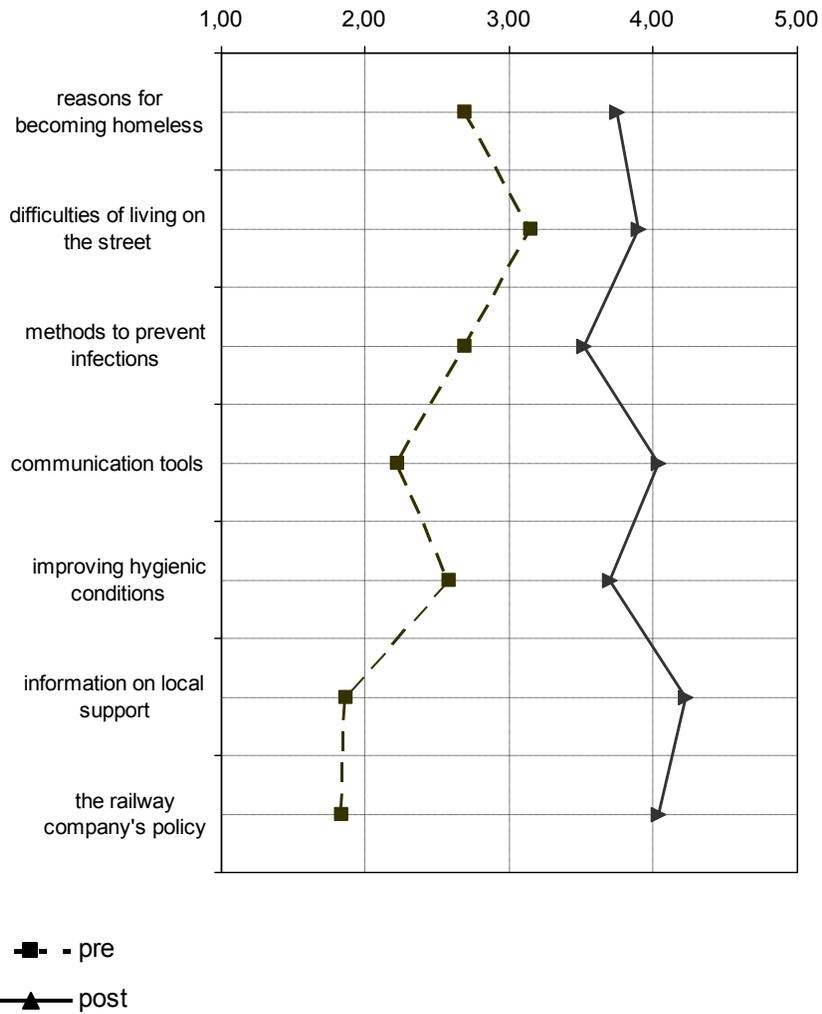


Figure 20: Knowledge Pre/Post Paris

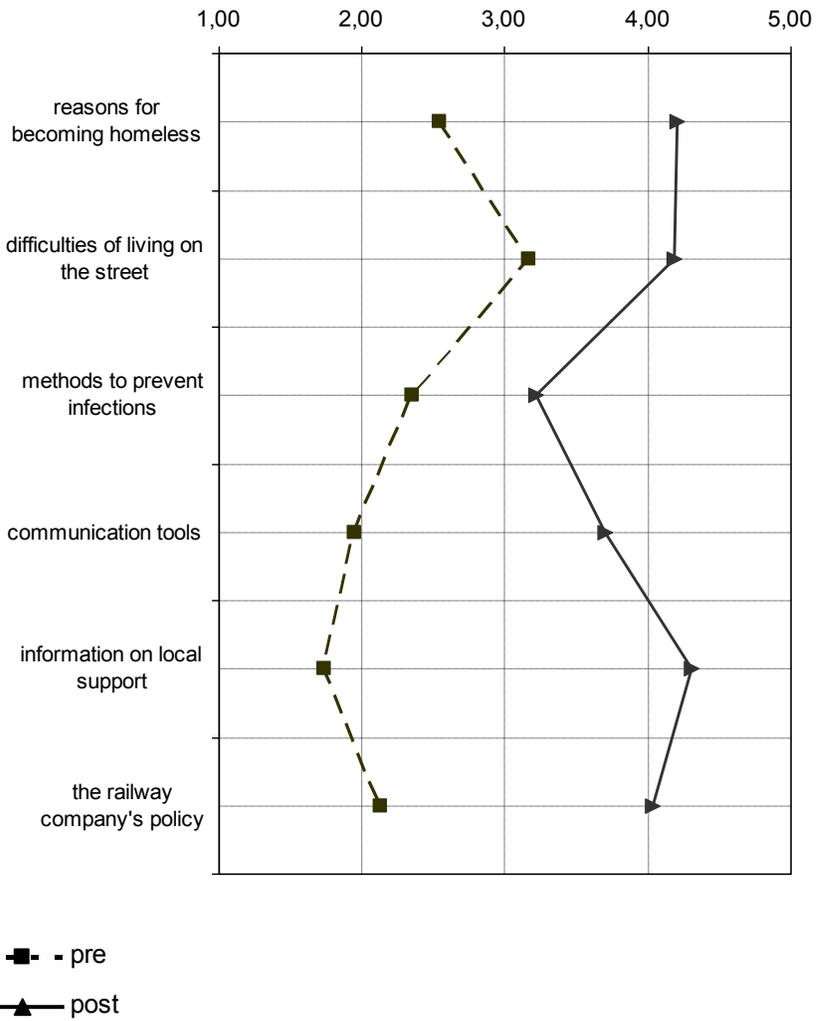


Figure 21: Knowledge Pre/Post Rome

4.3.4 « Confiance en soi » avant et après la formation

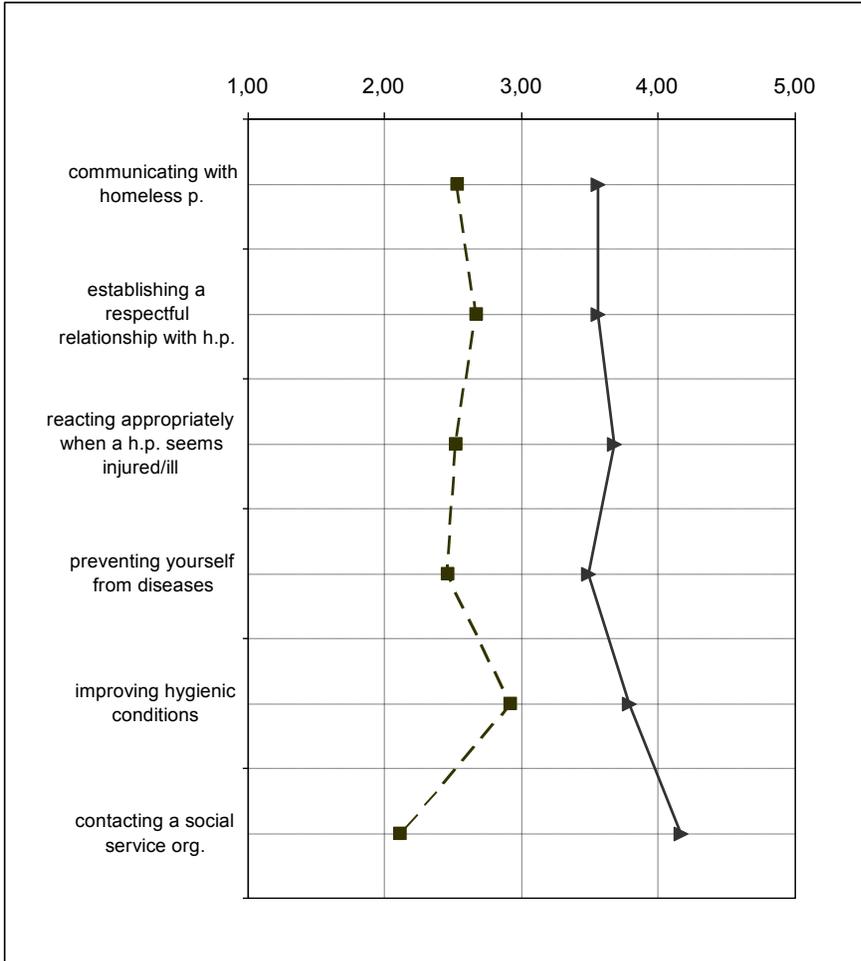
En plus de « connaissance » nous avons interrogé les personnes sur la confiance en soi dont elles faisaient preuve dans la gestion de situations liées aux personnes sans abri et si cette confiance avait été améliorée par la formation. Nous voyons cette dimension comme étant plus ardue – en termes de pratiques des participants, mais aussi en termes de méthode de formation nécessaire pour atteindre ce type d'impacts.

A Bruxelles et Paris les participants ont déclaré être modérés dans leur confiance en eux vis-à-vis de la plupart des situations décrites dans leurs évaluations ex-ante – des pratiques les moins compliquées telles que communiquer aux plus compliquées telles que l'aide d'urgence (voir Figure 23 et Figure 24). Une variation significative est uniquement notable sur le point « contacter un organisme de services sociaux » où la confiance en soi est plus basse que pour d'autres points. Cela correspond bien avec les résultats obtenus pour « connaissance ». Encore une fois, cela indique une faible intégration des services sociaux dans le profil d'emploi des salariés des gares – la pratique de contacter un organisme de service semblait plutôt inhabituelle voire inconnue pour les employés avant la formation. Nous observons après la formation une amélioration d'un échelon selon notre échelle. L'amélioration la plus importante est à nouveau démontrée en relation aux organismes de services. Dans l'ensemble, les améliorations sont légèrement plus faibles en comparaison des gains en « connaissance ».

Dans cette dimension Rome montre un groupe de réponses significativement différent par rapport à Bruxelles et Paris (voir Figure 25). La confiance en soi avant la formation était généralement estimée être plutôt basse. Bien que le programme de formation ait amélioré la confiance en soi d'un échelon selon l'évaluation des personnes interrogées, les résultats obtenus indiquent toujours une confiance modérée.

Il est intéressant de noter qu'il n'y a pas de variations significatives entre les points, même lorsque la situation est plus ou moins exigeante. Cela pourrait être causé par le fait que les personnes interrogées à Rome indiquent avoir peu de contacts avec les personnes sans abri, mais aussi révéler une attitude généralisée de « non-interférence » avec les personnes sans abri qui rend

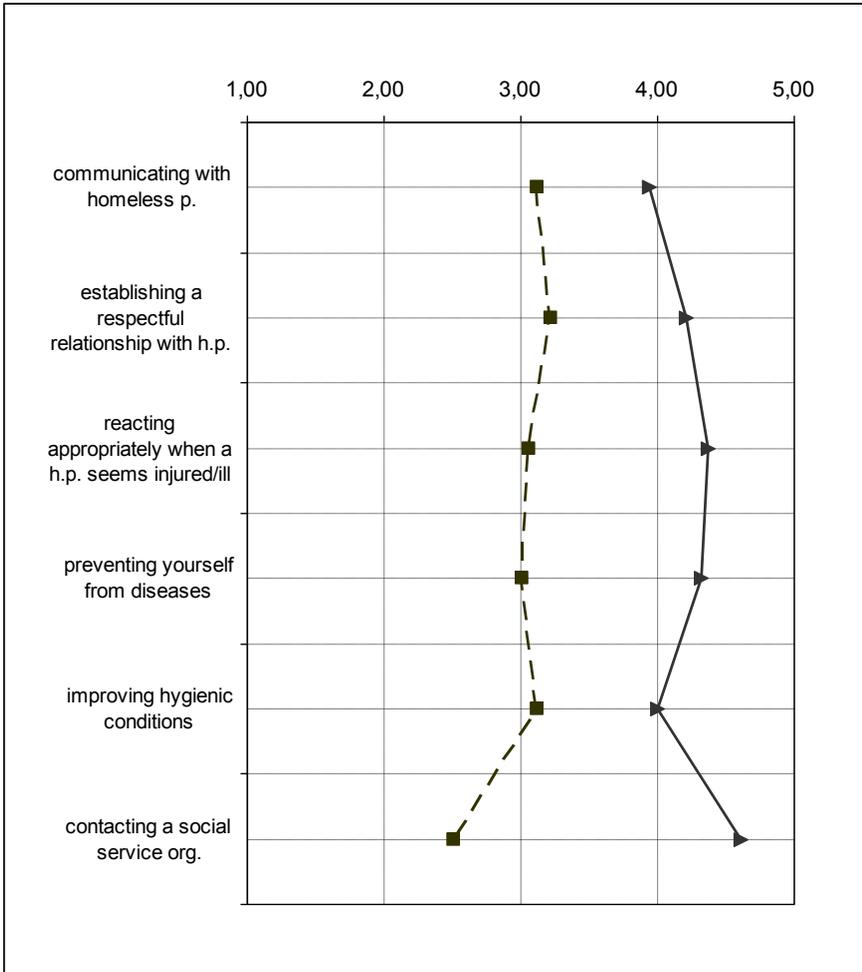
toutes situations de contacts partiellement problématiques ou exigeantes. Nous avons trouvé des indications pour ces deux explications dans les entretiens qualitatifs.



- ■ - pre

—▲— post

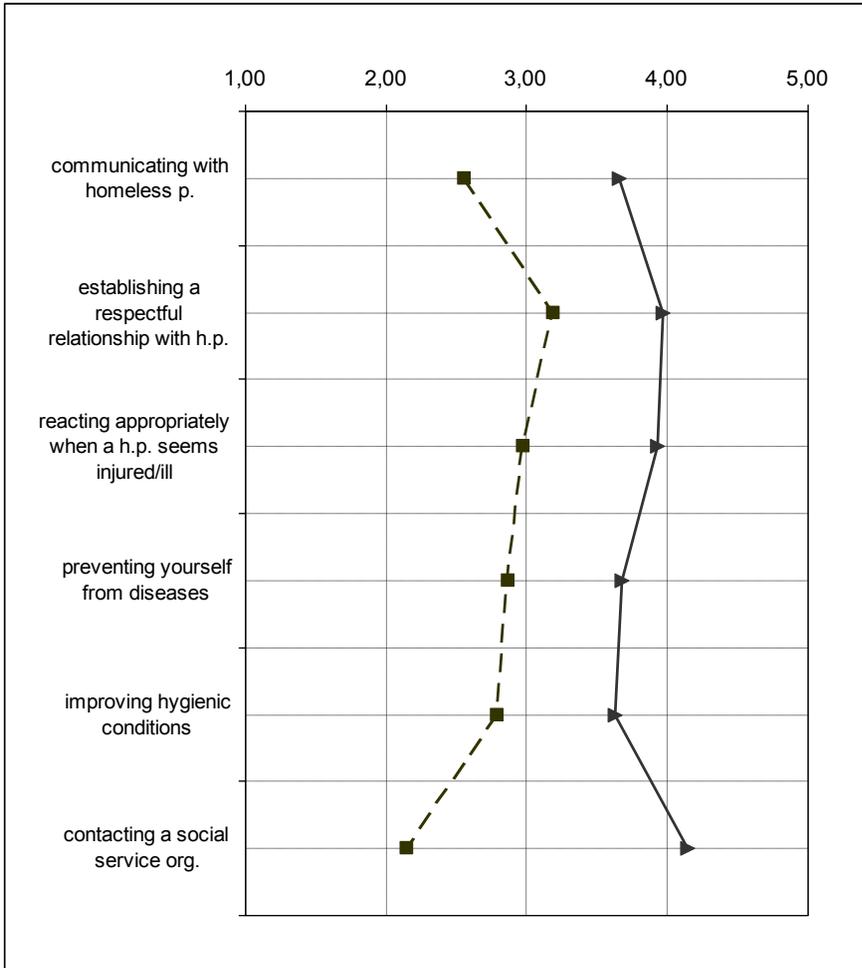
Figure 22: Confidence Pre/Post All cities



- ■ - pre

—▲— post

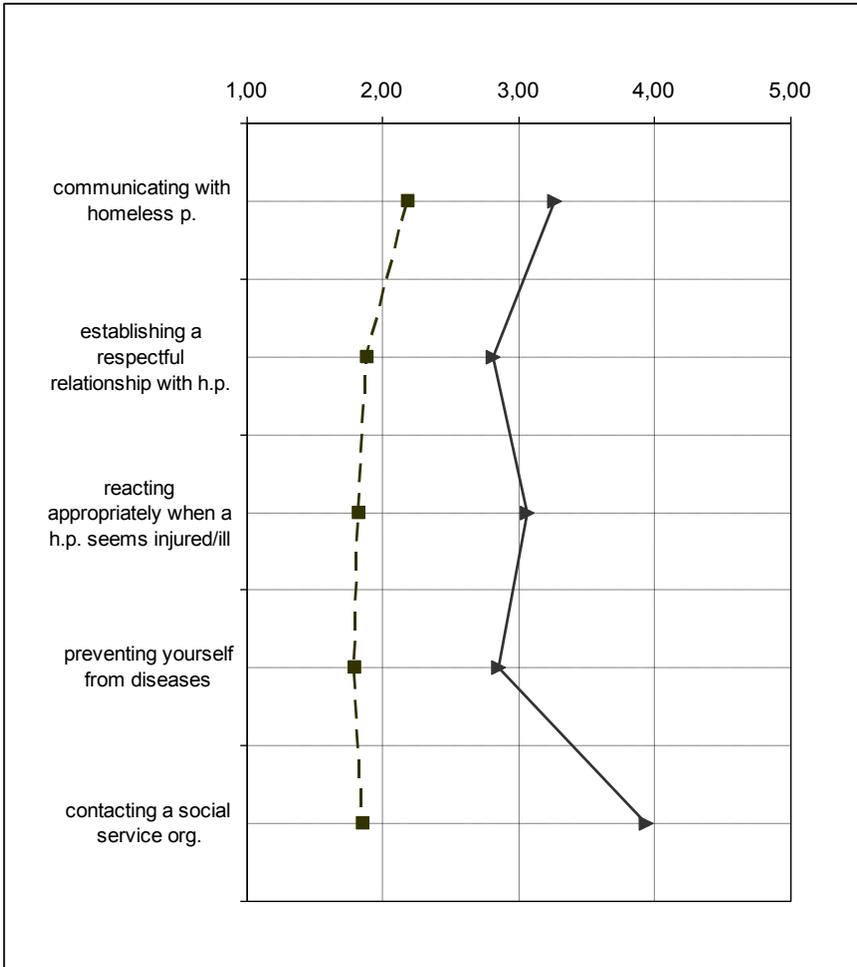
Figure 23: Confidence Pre/Post Brussels



- ■ - pre

— ▲ — post

Figure 24: Confidence Pre/Post Paris



- ■ - pre

—▲— post

Figure 25: Confidence Pre/Post Rome

4.3.5 Réponses des personnes interrogées aux questions ouvertes

Les réponses aux questions ouvertes devraient compléter les résultats quantitatifs. Dans le Tableau 21 nous avons compilé les catégories générales que nous avons assignées aux réponses ouvertes. Comprendre les personnes sans abri et en apprendre plus sur les organismes de services sociaux étaient les raisons principales de participation à la formation à Rome, Paris et Bruxelles. L'accent mis sur l'obtention d'information sur les services sociaux locaux se reflète aussi dans l'évaluation quantitative subjective, qui a montré la plus forte amélioration quand les personnes interrogées ont comparé leurs connaissances vis-à-vis des organismes de services sociaux avant et après la formation.

Cela est aussi observable dans la question suivante qui visait à savoir quelle était la chose la plus importante apprise lors de la formation par les participants ; encore une fois l'information sur les organismes de service est mise en avant, mais aussi l'aspect d'être directement lié à des personnes sans abri au travail et la nécessité d'une meilleure compréhension des personnes sans abri afin de les aider efficacement.

Sur les thèmes que la formation aurait dû intégrer avec plus d'intensité, ont été mentionnées les situations d'urgences, des situations potentiellement dangereuses (maladies, toxicomanie), la mise en pratique de la théorie et la volonté d'entendre les opinions des policiers sur le thème du sans abrisme.

Cela indique que la formation n'a pas complètement couvert tous ces sujets difficiles, ce qui est bien sûr complexe à réaliser en une journée de formation. Prendre à bras le corps ces sujets rendrait nécessaire une formation plus longue avec des formateurs spécialisés sur les différents sujets.

La question suivante ne s'adressait qu'aux participants qui ne se sentaient pas prêts à faire face à des personnes sans abri après la formation. L'évaluation quantitative nous a déjà montré que les personnes interrogées en Italie étaient les moins à l'aise dans cette situation. Cette impression est confirmée par leurs réponses ouvertes qui incluent « la peur », mais aussi le manque d'expériences et la nécessité de formations supplémentaires. Nous n'avons pas reçu de réponses sur ce thème de la part des personnes interrogées à Paris et Bruxelles.

La dernière question ouverte se référait aux possibles améliorations à apporter à la formation. Il faut noter en particulier que les personnes interrogées en Italie, qui étaient généralement les moins confiantes dans leurs connaissances et leur confiance en elles pour faire face à des personnes sans abri, montrent une grande compréhension des aspects de la formation qui pourraient être améliorés. Pour nous cette compréhension indique aussi un réel intérêt pour la formation sur les personnes sans abri. Les personnes interrogées ont mentionné par exemple que la formation devrait être plus longue ou inclure plus de matériels audio et vidéo ou même des personnes anciennement sans abri afin qu'elles s'expriment sur leurs expériences. Ces réponses ouvertes semblent correspondre à l'impression générale que nous avons eue de Rome. Les personnes interrogées semblent bien conscientes de l'importance du sujet et veulent même agir, tout en réalisant l'écart entre le profil de leur métier et les compétences nécessaires pour aider activement les personnes sans abri. Nous avons aussi vu que les personnes interrogées à Rome étaient les moins confrontées aux personnes sans abri dans leur travail journalier.

Les participants de Rome semblent attendre de la formation qu'elle referme ces écarts et les rapproche des réels pratiques et compétences nécessaires. Il semblerait que le programme de formation de HOPE in stations n'ait pas atteint leurs ambitions bien qu'il ait reçu une évaluation générale très favorable de la part des participants à Rome.

Rome	
<p>Why did you participate in the Training?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • out of curiosity • to get to know the Help Centre, its mission, function and its activities • acquiring new knowledge about homeless people at the station • to better understand homeless people • information to better help homeless people • information on how to deal with (communicate with) homeless people
<p>What are the most important things you learned in this training?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • motivation • information on needs of homeless people • the existence of the Help Centre and its services • information on organisations and activities for homeless people • how to help homeless people • information on the reasons for becoming homeless
<p>Which issues, which you would have wished to deal with, were not discussed in the training?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • legal aspects/questions • hygienic issues • dealing with infectious diseases • dealing with complex and dangerous situations at the station • future meetings/trainings and potential common activities • how theoretical information can be put into practice • additional lecture held by a policeman

Rome	
<p>If you do not feel prepared to perform job tasks related to homeless people, please explain briefly why you do not.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • not experienced enough • psychological knowledge is a pre-requisite • fear • it needs years of experience • more additional trainings • more practical knowledge/experience • lacking motivation
<p>How can we improve this course?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tell people that homeless people are human beings like me and you, who should not be excluded • use video material to present homeless people who talk about their destiny • dealing with people's attitudes and behaviour towards homeless people • more practical issues – not too much theory • more details on how to help • instead of a 1-day training, 2 days of training • shorter lectures and more audio-visual material • the training took too long • more direct involvement of participants • lecture held by a (former) homeless person

Paris	
<p>Why did you participate in the Training?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • to better understand homeless people • information on homeless people and how to deal with them • possibility of networking/interaction and cooperation with the main local organisations at the station • information on institutions/organisations, current activities and services for homeless people
<p>What are the most important things you learned in this training?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • don't hesitate to help • getting to know the project "Hope in Stations" • the importance of SNCF • understanding homelessness and its sources • information on organisations who deal with homeless people
<p>Which issues, which you would have wished to deal with, were not discussed in the training?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • discussions with local organisations and policemen • different types of homelessness • drugs and psycho-social diseases
<p>If you do not feel prepared to perform job tasks related to homeless people, please explain briefly why you do not.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No answers
<p>How can we improve this course?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • the room was too small • all organisations which work at the station should have been present at the training • the lecture of Mr. Venin could have taken longer

Brussels	
Why did you participate in the Training?	<ul style="list-style-type: none"> • We come into contact with homeless persons on a daily basis, so it seems normal that we try to understand their problems • To be able to achieve an improved cooperation between the security officers and the homeless persons • To understand how homeless persons live • Which diseases there are and how to avoid them • How to communicate better in difficult situations • Which non-profit organization to call when a problem arises
What are the most important things you learned in this training?	<ul style="list-style-type: none"> • Understanding why they ended up living on the street • To be someone who listens • Escaping poverty is hard yet possible. • Being homeless is a full-time job • Mutual respect • How to put communicative skills into practice • What kinds of different contacts there are • An improved understanding of the risks and dangers
Which issues, which you would have wished to deal with, were not discussed in the training?	<ul style="list-style-type: none"> • I would have liked to see a homeless person present in the classroom
If you do not feel prepared to perform job tasks related to homeless people, please explain briefly why you do not.	No answers
How can we improve this course?	No answers

Table 21: Answers to open-ended questions

4.4 Evaluation qualitative

En 2011, plusieurs mois après la formation, les chercheurs nationaux ont conduit des entretiens qualitatifs avec les participants à la formation se focalisant sur leurs expériences sur le lieu de travail avec les personnes sans abri, et sur leurs évaluations de la formation.

Entretiens qualitatifs avec les participants à la formation en bref :

- **Conduit sur les trois sites** : Bruxelles Central (Bruxelles), Gare du Nord-Est (Paris), Roma Termini (Rome)
- **Période de l'enquête** : De Juin à septembre 2011
- **Groupe cible** : Les participants à la formation ayant accepté un entretien d'évaluation
- **Objectif** : Collecter des informations sur les expériences des participants avec les personnes sans abri depuis la formation. Evaluer si et comment les participants appliquent les éléments de la formation au cours de leur travail
- **Méthode** : Entretien semi-directif avec instructions. Analyse qualitative avec le logiciel MAXQDA.
- **Durée moyenne des entretiens** : 30 min
- **Réponses attendues** : 10 entretiens par site
- **Collecte de données** : Les participants ont été contactés par mail afin d'arranger un date d'entretien. La plupart des entretiens ont été conduits par téléphone. Certains entretiens (en particulier à Bruxelles) ont dû être faits face à face.

4.4.1 Bruxelles

A Bruxelles comme démontré dans le Tableau 22, seuls 4 entretiens qualitatifs ont été réalisés. Cela est très regrettable, notamment car initialement 12

participants avaient accepté l'entretien. Ce faible taux de réponses est surprenant, car Bruxelles n'avait pas seulement le plus grand taux de réponses au questionnaire (seul 1 personne sur 21 n'a pas renvoyé le questionnaire) mais aussi les valeurs les plus hautes en ce qui concerne la satisfaction vis-à-vis du programme de formation. Cette satisfaction générale est aussi documentée dans les entretiens.

Nos chercheurs ont dû faire face à plusieurs difficultés lors des entretiens avec les participants à Bruxelles. Beaucoup des contacts étaient invalides ou les employés ne répondaient pas aux courriels (la plupart des employés nous avaient fourni leur adresse mail de la SNCB). Nous avons contacté les personnes responsables de la SNCB afin de **vérifier les informations contacts**. Cela a clarifié les choses, mais la plupart des participants (qui avaient déjà accepté l'entretien) n'ont pas répondu à nos demandes. Nous avons, à ce moment là, **décidé de faire intervenir le référent social afin qu'il aille à la rencontre de ces employés directement à la gare**. Plusieurs employés approchés ont **confirmé une nouvelle fois leur disponibilité pour les entretiens**. Les entretiens ont donc été fixés et Patrick Italiano, notre chercheur national, est venu trois fois à Bruxelles Central afin de conduire ces entretiens – sans grand succès. **Soit les employés avaient changé d'horaires de travail et n'étaient pas disponibles soit les employés refusaient soudainement d'être interviewés**. Tout au long de ce processus nous n'avons reçu que peu voire pas du tout de soutien de la part « des responsables de terrain ». Nous avons eu l'impression que les supérieurs directs des participants à la formation avaient une attitude négative vis-à-vis du projet et de la formation (à l'opposé de leurs employés !). Bien que le management supérieur de la SNCB ait soutenu le projet et la formation en général, cela n'a pas été un succès en termes de participants. Après plusieurs tentatives infructueuses auprès des personnes interrogées, l'équipe d'évaluation a dû clore la collecte de données.

Cette situation était plutôt surprenante pour nous – nous pensons toujours que notre approche (consentement par écrit à l'entretien, contact courriel, contact direct, anonymat de la personne interrogée etc.) était bonne et de plus, les entretiens ne mettaient aucune pression sur les employés. Ces entretiens concernaient leur évaluation subjective de la formation et aucun des sujets abordés n'étaient sensibles. Ces entretiens étaient conduits par

des chercheurs professionnels qui ont approché les participants d'une façon amicale et professionnelle. Ceci et d'autres épisodes nous ont montré plus d'une fois que l'évaluation n'était pas complètement acceptée et soutenue par toutes les parties prenantes ou du moins pas à tous les niveaux de management des organisations parties prenantes, et cela bien que nous ayons investi des efforts considérables dans la communication et la négociation avec les parties prenantes afin de trouver une approche commune.

Nous allons maintenant nous pencher sur quatre entretiens, réalisés auprès du personnel d'entretien et de la sécurité, et dont les résultats ont été concluants.

Respondent No.	Occupational function	Years working for railway company	Coordinating other employees	Sex
No.1	Chief of cleaning staff	30	Yes	male
No.2	Cleaning staff worker	10	No	male
No.3	Security agent	10	No	male
No.4	Security agent	2	No	male

Table 22: Respondents Brussels

4.4.1.1 Contact régulier

Les quatre personnes interrogées à Bruxelles ont indiqué avoir des contacts quotidiens avec des personnes sans abri. La personne interrogée N°3, un agent de sécurité, est revenu sur les échanges réguliers qu'il entretient avec ces personnes en insistant sur des situations problématiques. Dans sa déclaration, il met ainsi en avant sa position particulière qui le conduit à agir dans le respect d'un cadre légal strict.. Nous verrons plus bas que le même agent de sécurité, bien que mettant l'accent sur ces aspects obligatoires de son devoir, nous dévoilera plusieurs manières, plus coopératives et plus utiles, d'approcher la personne sans abri.

Personne interrogée N°3 : « *Je travaille tous les jours à la gare, avec des horaires variables . Maintenant à 100% sur Central, mais avant à Nord et*

Midi... J'ai donc des contacts quotidiens avec les sans abri... **Tous les jours, je dois rappeler aux personnes sans abri qu'elles n'ont pas le droit de fumer dans l'enceinte de la gare. J'essaie de discuter avec elles, mais c'est tous les jours la même chose. Je dois le répéter. Je leur dis 10 fois la même chose. Il y a aussi souvent des disputes entre elles. Je dois m'assurer que des passagers ou d'autres personnes ne soient pris à parti.**

Personne interrogée N°3 : « **Régulièrement, je dois rappeler aux personnes qu'il est interdit de fumer dans l'enceinte de la gare. C'est une loi, je dois la faire respecter tous les jours. Une autre situation fréquente est de s'assurer que les chiens soient en laisse. C'est une loi municipale. Et aussi ils n'ont pas le droit de s'allonger par terre dans la gare. Je tente de leur en expliquer les raisons, en évoquant la gêne occasionnée pour les voyageurs.. Ce sont des situations régulières que je gère sans aucune assistance externe. C'est moins habituel, mais cela arrive plusieurs fois dans le mois, qu'une dispute dégénère en bagarre. Cela arrive principalement en hiver, et c'est toujours dû à l'alcool, je dirais dans 95% des cas. Cela peut aussi être dû à des conflits antérieurs. Nous sommes bien sûr rarement conscients de ces histoires. Cela peut finir dans le sang, les bouteilles étant utilisées comme des armes,...** »

4.4.1.2 Situation de contact depuis la formation

Nous ne les avons pas seulement interrogés sur la régularité de leurs contacts au cours de l'accomplissement de leurs tâches, mais aussi sur les situations spécifiques au cours desquelles les personnes interrogées ont du communiquer avec une personne sans abri et lui apporter un soutien. Nous leurs avons demandé de décrire ces situations en détails afin de voir si elles ont été capable d'utiliser des éléments de la formation. Nous leur avons ainsi posé la question suivante : « lors de vos situations de contact avec les personnes sans abri depuis la formation – avez-vous fait face à l'une des situations suivantes ? » et défini quatre types de situations pertinentes : celles où la personne sans abri est blessée ou malade, celles où il est nécessaire d'appeler les organismes de services sociaux, ou encore les situations conflictuelles entre ou avec les personnes sans abri.

Trois personnes interrogées ont fait part de leurs expériences de contact avec des personnes sans abri suite à la formation. Nous allons nous pencher sur ces rapports afin d'analyser leurs réactions et analyser dans quelle mesure la formation leur a été bénéfique. . La personne interrogée N°2, un agent d'entretien, a rapporté une situation où il a tenté d'apporter son aide à une personne sans abri qui venait d'être agressée dans la gare.

Personne interrogée N°2 : *« Hier, j'ai été témoin d'un problème avec l'un d'eux. Il est en chaise roulante, et a souvent des problèmes avec les autres, ils ne l'aiment pas. Hier il a reçu un seau d'eau de la part d'un autre sans abri, qui l'a menacé, l'un d'entre eux avait un couteau. Ils lui ont dit qu'il puait. Puis il est venu me voir pour me demander un seau afin de se venger. **J'avais vu la scène, il était trempé. Je lui ai demandé s'il avait des habits de rechange. Il n'en avait pas, il est reparti. J'ai informé mon patron de l'incident, afin de voir si on pouvait faire quelque chose. J'ai été informé que mon travail était de nettoyer. Le problème est principalement entre eux. Ce serait une bonne idée de résoudre le problème avec eux, tous ensemble, afin de voir comment ils pourraient résoudre leurs conflits.** En ce qui me concerne, je ne vois pas cette personne en chaise roulante comme une nuisance : je ne la perçois pas comme dangereuse ou « sale ». Il est juste bizarre, quelque chose ne tourne pas rond dans sa tête. »*

La personne interrogée N°2 avait clairement l'intention d'aider cette personne sans abri et a rapporté les détails de l'incident à son supérieur – la réaction du supérieur semble toutefois être exactement ce que la coordination locale et le programme de formation souhaite éviter – une non-réponse complète et même le découragement d'un employé engagé. Les employés qui montrent un tel dévouement qui dépasse le cadre de leur fonction devraient au moins être autorisés à rapporter un incident et à demander de l'aide supplémentaire. L'employé a même proposé une « médiation de conflit » pour les personnes sans abri lorsqu'elle a compris la précarité de la situation d'un sans abri mentalement fragile et le comportement d'un groupe causant son exclusion. Encore une fois, c'est une indication de la grande conscience d'un employé face à des problèmes réels mais aussi de sa capacité à proposer de possibles solutions.

Toutefois la personne interrogée ne relie pas son comportement au programme de formation. Elle va plus loin en expliquant qu'habituellement elle aurait contacté Securail (sécurité) en cas de problèmes.

Personne interrogée N°2 : « **Je ne peux pas dire que la formation était utile dans cette situation. J'aurais tenté de discuter avec lui de toute façon. J'ai toujours eu le contact facile avec les gens.** Quand je suis confronté à un problème important, j'appelle Securail. Jusqu'à maintenant je n'ai jamais appelé SBJ (réfèrent social de HOPE in stations), ni eu besoin de son aide. »

La personne interrogée N°3, un agent de sécurité, décrit une situation d'urgence où la sécurité a dû faire usage de la force face à une personne agressive. Il décrit la réaction de « routine » de la sécurité dans de tel cas : « *Plus tôt dans l'année, nous avons fait face à une situation très exceptionnelle. L'un d'entre eux avait un cutter à la main, nous devons le maintenir. Un collègue lui a attrapé la main. Nous étions une équipe de quatre à ce moment-là (Il arrive fréquemment, à certains moments, que l'équipe habituelle de deux soit complétée par deux autres collègues qui voyagent entre les gares de Nord et de Midi par train – ainsi ils peuvent porter secours à l'équipe en charge d'une des gares). [...] Dans une situation comme celle là, deux agents s'occupent du gars, pendant que les autres tiennent les badauds à distance. Les étapes de l'intervention sont les suivantes : premièrement, nous montrons que nous sommes présents, espérant que cela soit assez pour calmer la situation. Deuxièmement, nous intervenons – c'est plus facile bien sûr quand on est quatre, ce qui est plus habituel en hiver. Troisièmement, dans de tel cas, puisqu'il y a eu usage d'une arme, nous devons appeler la police. Lorsqu'une arme est utilisée, le dialogue n'est plus une option. Nous devons nous protéger avec l'usage de la force. »*

Nous rapportons cet épisode, car il montre que la sécurité est parfois confrontée à des situations difficiles et dangereuses où elle doit suivre des procédures très strictes. Il est toutefois intéressant de noter que la personne interrogée fait clairement la différence entre les diverses situations. Il nous rapporte un autre cas où il a pu appliquer une approche différente qu'il relie au programme de formation.

Personne interrogée N°3 : « En revanche, il y a des situations où le dialogue est utile, je me souviens d'une personne sans abri originaire d'Europe de l'est. Nous avons contacté son ambassade. Ils ont contacté sa famille, il s'est avéré que cette personne était portée disparue dans son pays. Ils sont venus la ramener chez lui. »

En outre : « La situation de l'homme de l'Est est typique de l'utilité de la formation. **Avant la formation, nous n'aurions certainement jamais pensé à appeler son ambassade. Les infirmiers nous ont expliqué beaucoup des problèmes avec les sans abri, et maintenant nous avons plus de ressources. Si quelqu'un a besoin d'une place pour dormir, nous pouvons appeler un refuge afin de trouver une place. S'il y a un problème de santé, nous appelons les « Infirmières de Rue ». Lorsqu'il y a des problèmes administratifs, nous contactons l'équipe Herscham (équipe de police spécialisée).** »

Il semble que le programme de formation ait permis à cette personne interrogée de lier ses propres actions à un petit groupe d'organismes de services sociaux. Cela démontre aussi qu'une action apparemment simple – comme téléphoner à l'ambassade – peut faire une grande différence pour la personne en besoin d'aide et peut améliorer sensiblement les réactions des employés dans certaines situations. Cela n'est pas lié au fait d'apprendre de nouvelles compétences, mais simplement au fait d'élargir le champ d'options de l'employé et de le soutenir dans ces cas précis. Avoir plus d'options aide aussi à devenir plus sensibles aux différents contextes et situations.

La personne interrogée N°4, un agent de sécurité, revient lui aussi sur les restrictions dans son approche des personnes sans abri – avant la formation il semblait gérer la situation tout seul ou en faisant appel à la police. Il indique aussi qu'il a été formé à agir ainsi en tant qu'agent de la sécurité. En se référant à la formation, il signale que faire « respecter les règles » peut aussi aller de pair avec le fait de communiquer ouvertement avec les personnes sans abri.

Personne interrogée N°4 : « Les situations la plus habituelles et les plus sérieuses sont les bagarres entre eux. Qu'est-ce qui est le plus important ? **D'évaluer la situation correctement et de n'intervenir que quand c'est réellement nécessaire.** S'ils n'obéissent pas, nous devons appeler notre coordinateur, qui appellera probablement la police. Ce ne sont pas des situations

faciles. La dernière fois que c'est arrivé, j'ai tenté de régler la situation tout seul. Mais le fin mot de tout ça c'est que nous ne sommes pas des travailleurs sociaux. **Nous appelons la police plus souvent que les services sociaux. C'est ainsi que nous avons été formés à devenir des agents de sécurité.** »

Et d'ajouter : « Sinon, les situations les plus habituelles sont de leurs expliquer qu'ils n'ont pas le droit de s'allonger par terre dans la gare, ni de fumer. Il y a toujours un risque qu'ils deviennent agressifs, cela peut dégénérer en insultes ou menaces. **L'impact de la formation est de toute façon positif. Lorsque je dois faire respecter certaines règles je dialogue avec eux, et cela aide énormément.** »

4.4.1.3 Contact avec des organismes de services

Les personnes interrogées à Bruxelles ont aussi mentionné les ONG avec lesquelles elles interagissent depuis la formation. « Infirmières de Rue » (la même organisation qui a mis en place la formation) a été citée deux fois en rapport à des personnes sans abri avec des problèmes de santé. Un agent de sécurité a aussi mentionné d'autres services sociaux qui étaient eux aussi impliqués dans la coordination générale de HOPE in stations tels que le SAMU Social ou La Fontaine. La personne interrogée N°3 est la seule qui indique avoir été contactée par un organisme de service social. Cela montre au moins que la coopération ne doit pas nécessairement se faire que dans une direction, mais que certains employés peuvent fournir de précieuses informations aux organismes de services sociaux.

Personne interrogée N°4 : « J'ai eu à faire à des personnes sans abri malades depuis la formation. **J'ai fait appel aux « Infirmières de Rue ».** Si le cas me semble plus urgent j'appelle les secours. Je n'ai pas eu d'autres occasions d'appeler les services sociaux. »

Personne interrogée N°3 : « J'ai parfois à faire à des personnes sans abri qui semblent avoir besoin de soins de santé. **Quand ça a l'air urgent, j'appelle immédiatement les secours (« 100 »).** Quand ça n'a pas l'air si urgent, j'appelle directement Infirmières de Rue. Habituellement, ils me promettent de passer le lendemain. »

Personne interrogée N°3 : « *Il arrive que j'appelle **Infirmières de Rue, le SAMU social, La Fontaine ou d'autres refuges** dont j'ai le contact. J'ai reçu des appels d'Infirmière lorsqu'elle cherche une personne et me demande si je l'ai vue.* »

4.4.1.4 Application des éléments de la formation

Mise à part l'application d'éléments de la formation dans des situations spécifiques les personnes interrogées sont aussi revenues sur les aspects positifs de la formation et leurs effets sur leurs routines de travail. La déclaration de la personne interrogée N°1 montre l'utilité de la liste de contacts, mais aussi un changement de comportement causé par le programme de formation.

Personne Interrogée N°1 : « *Mon opinion est que la formation a été utile. **Nous avons maintenant une liste de contacts et les numéros d'associations, nous savons ce qui existe et nous savons que nous pouvons les contacter si besoin est.** L'aspect psychologique de la formation est aussi très pratique, nous avons appris à avoir un comportement plus positif envers les sans abri. Elle devrait se répéter régulièrement, afin d'échanger nos expériences avec d'autres agents, et réexaminer la situation actuelle. En 30 ans de travail ici, je n'ai jamais reçu ce type de formation avant.* »

Bien que la personne interrogée N°2 ne voyait pas de changement significatif dû à la formation il évoque un changement de perception mais aussi d'approche envers les personnes sans abri. Elle dit être plus ouverte depuis la formation.

Personne interrogée N°2 : « *Mais je n'ai aucune relation problématique. **Je n'ai pas en mémoire des cas où j'aurais pu utiliser le contenu de la formation.** J'ai un peu **changé dans ma perception** sur comment une personne peut en arriver là, sur ce qui est réellement leur mode de vie, mais pas grand-chose de plus. **L'impact de la formation c'est peut-être que je leur parle un peu plus.** Avant, j'avais souvent tendance à les ignorer, à faire comme s'ils n'étaient pas là, je nettoiais autours d'eux. Maintenant je suis plus prêt à discuter, leur demander de se pousser pour pouvoir nettoyer partout.* »

Ce changement de perception est aussi signalé par la personne interrogée N°3. Les personnes interrogées N°2 et N°3 ont toutes les deux fait référence

à l'information sur les raisons de devenir sans abri. Ces thèmes ont été abordés dans l'un des modules de la formation et cela a clairement amélioré leur compréhension envers les personnes sans abri. La personne interrogée N°3 fait un lien entre cette perception plus subtile et une meilleure communication avec les personnes sans abri.

Personne interrogée N°3 : « ***J'ai changé ma perception d'eux depuis la formation. J'ai arrêté de les voir uniquement comme des causeurs de troubles. Ce sont des êtres humains qui ont rencontré des difficultés, et ils ont perdu le contrôle. La formation nous a enseigné comment cela peut arriver. Avec certains, se demander comment ils en sont arrivés là, aide à un meilleur contact, au dialogue. Bien sûr avec d'autres, il n'y a rien à faire, ce sont juste des délinquants, peu importe qu'ils aient un hébergement ou pas.*** »

En outre, la personne interrogée N°3 fait référence aux restrictions de son approche différente avec les personnes sans abri dû au profil de son métier. Toutefois, à ses yeux, il semble envisageable de trouver le bon équilibre et de faire preuve davantage de souplesse afin de faire à la fois respecter les règles tout en étant ouvert et amical..

Personne interrogée N°3 : « ***Nous ne sommes pas des travailleurs sociaux – c'est la limite de l'instruction que nous avons reçue. Si je me trompais dans ma mission, j'aurais des problèmes avec ma hiérarchie. Nous pouvons les écouter, parler, mais la réalité c'est que nous devons faire respecter les règles. La formation nous a cependant beaucoup apporté. La plupart d'entre eux coopèrent maintenant, et quand ils le font ils constatent que nous sommes plus détendus vis-à-vis d'eux. C'est du gagnant/gagnant, certains d'entre eux apprécient. Bien sûr, nous ne pouvons pas les laisser tranquilles, mais être un peu plus flexibles. Par exemple, ceux qui dorment dehors se retrouvent souvent dans la gare le matin. Ceux qui coopèrent le plus peuvent rester, disons un quart d'heure voire une demie heure au lieu d'être expulsés immédiatement.*** Je négocie : « Je reviens dans 15 minutes, et vous ne serez plus là à ce moment là », au lieu de les expulser dehors tout de suite. »

Bien que la personne interrogée N°3 est consciente des restrictions imposées par son métier d'agent de sécurité, il a sans aucun doute trouvé que plusieurs

éléments de la formation avaient une utilité pratique. Il semble toutefois indécis quant aux effets réels du programme de formation.

Personne interrogée N°3 : « *Le dialogue aide beaucoup. **J'essaie de les écouter.** Parfois ça les calme, d'autres fois pas toujours. J'ai maintenant **plusieurs manières** de me rapprocher d'eux, et **aussi de donner des conseils.** Si j'en vois un qui est sale, **je lui donne une adresse** pour qu'il prenne une douche et trouve de nouveaux habits. **Je fais aussi usage des adresses que l'on m'a données.** Quand nous leurs donnons des conseils, habituellement ils nous écoutent. Si l'un d'eux n'a vraiment pas la volonté de se déplacer tout seul, nous appelons les Infirmiers, et souvent ils acceptent notre aide. **Je leur donne des adresses de refuges si l'un d'entre eux a besoin d'un endroit où dormir.** J'utilise le carnet d'adresses. Ils ne suivent pas toujours nos indications, par exemple quand il a un chien il ne peut pas aller dans un refuge. **Ce que nous avons appris lors de la formation est bien, mais cela reste de la théorie...***

La personne interrogée N°4 a aussi rapporté qu'il faisait usage régulièrement du carnet d'adresse et qu'il appelle Infirmière de Rue pour les soins médicaux plus que les services d'urgences médicales. Il semblerait que la formation pourrait promouvoir une coopération plus locale qui impliquerait davantage les ONG qui connaissent parfois mieux les gares ferroviaires et les personnes sans abri, allant à leur rencontre plus régulièrement que les services médicaux classiques. Si les ONG coopèrent avec les employés, cela leurs permettrait de mieux suivre les personnes sans abri et de trouver une façon plus individualisée d'approcher les personnes sans abri connues.

Personne interrogée N°4 : « *En moyenne, **j'utilise le carnet d'adresse une ou deux fois dans le mois.** J'appelle selon les heures indiquées. Habituellement ils arrivent plus ou moins vite, ça dépend. Nous entretenons de très bonnes relations avec eux. Avant la formation, nous ne connaissions pas les Infirmières de Rue, nous appelions toujours les services d'urgences médicales.* »

4.4.1.5 Attitudes envers les personnes sans abri

Les personnes interrogées belges l'ont été sur leurs attitudes personnelles envers les personnes sans abri dans la gare ferroviaire. En général, nous

avons observé que les personnes interrogées belges avaient une relation plutôt calme avec les personnes sans abri et qui est devenue plus directe et plus communicative grâce à la formation. Nous avons aussi souhaité rapporter plusieurs impressions négatives qui montrent que les employés sont tout à fait conscients des différents groupes et des différentes stratégies de les aborder ou de les éviter – mais le programme de formation se doit d'inclure la cause des comportements agressifs.

La personne interrogée N°2 a indiqué que la gare ferroviaire est un lieu de rendez-vous pour des bandes de jeunes : « *D'un autre côté, vous avez des **bandes de jeunes**, avec des leaders. Ils se disputent, causent des désordres, se battent. La plupart du temps nous nous tenons à l'écart. Mais si ça devient sérieux on appelle Securail.* »

La personne interrogée N°3 fait une distinction entre les différents groupes de personnes sans abri à la gare : les sans abri « normaux » et les déviants qui pratiquent une mendicité agressive : « *Je sépare les sans abri (jeunes ou vieux ; belges, arabes, de l'est) des délinquants. Ces derniers sont plus jeunes, la plupart traîne autour du Square Madeleine, peut-être une douzaine. Ils cherchent **immédiatement le conflit, haussent la voix, sont plus violents. Ils ont aussi plus tendance à impliquer les voyageurs dans des disputes. Nous devons intervenir pour éviter les bagarres avec des passagers ou des commerçants. Habituellement, ils insultent les gens qui ne leurs donnent pas d'argent.*** »

La personne interrogée N°4 a mentionné le rôle de l'alcool dans le comportement des personnes sans abri : « *Vraiment, seul un petit nombre d'entre eux font un effort vis-à-vis des règles. Ils sont comme des caméléons, à un moment ils sont aimables, et **quand ils sont ivres ça change tout.** Selon la quantité d'alcool consommée ils deviennent agressifs.* »

4.4.2 Paris

A Paris notre chercheur national a interviewé 10 participants à la formation comme indiqué dans le Tableau 23. Encore une fois nous constatons un large éventail de fonctions, du manager aux personnels d'entretien et de sécurité. A la différence de Rome (chapitre suivant) les personnes interrogées

à Paris ont significativement moins d'expérience professionnelle, bien que deux d'entre elles soient clairement des employées de longue date de la compagnie ferroviaire (N°2 et 9).

Respondent No.	Occupational function	Years working for railway company	Coordinating other employees	Sex
Paris No.1	Video controller	3	No	male
Paris No.2	Instruction assistant	22	Yes	female
Paris No.3	Operating agent	6	No	male
Paris No.4	Operating agent	5	No	male
Paris No.5	Operative manager	5	Yes	male
Paris No.6	Service coordinator	6	No	male
Paris No.7	Manager	5	Yes	male
Paris No.8	Security Manager	13	Yes	male
Paris No. 9	DLS assistant	29	No	male
Paris No.10	Controlling agent	8	No	male

Table 23: Respondents Paris

4.4.2.1 Situations de contact régulier

La plupart des personnes interrogées à Paris indiquent avoir des contacts journaliers avec des personnes sans abri au cours de leur travail dans la gare ferroviaire (N° 10, 8, 7, 6, 5, 4, et 3). A Paris, les personnes interrogées sont en réalité beaucoup plus impliquées avec les personnes sans abri dans les responsabilités de leur métier. Ils côtoient des personnes sans abri régulièrement et interagissent avec eux. Les personnes sans abri sont par exemple régulièrement priées de quitter les locaux de la gare ferroviaire. Deux personnes interrogées (1 et 2) ont indiqué ne plus avoir de contacts avec des personnes sans abri dû à un changement de poste.

Personne interrogée N°3 : « *Bien sûr, mon activité sur les quais et dans la gare m'amène à rencontrer des personnes sans abri tout le temps. Je les rencontre tous les jours à toutes les heures, plus particulièrement le soir lorsque la gare ferme.* »

Personne interrogée N°4 : « *Pendant mon temps de travail, je rencontre souvent des personnes sans abri errants dans la gare, particulièrement la nuit. Généralement quand la gare ferme, nous devons les diriger vers les sorties.* »

Personne interrogée N°5 : « *Le contact avec les personnes sans abri dans la gare fait parti de mes fonctions. Je fais régulièrement des « tour social » pour garder le contact avec le public, ce qui inclut aussi ces personnes désavantagées.* »

Personne interrogée N°8 : « *Etant responsable des locaux de la gare ferroviaire je rencontre des personnes sans abri tous les jours, souvent rien que pour leurs dire de quitter les lieux, qui ne sont certainement pas un lieu pour trouver une aide appropriée.* »

Personne interrogée N°10 : « *Puisque je travaille souvent sur des horaires décalées, je rencontre régulièrement des personnes sans abri. Je dirais tous les jours. Je les rencontre tard dans la soirée, ou tôt le matin. En effet, je trouve très souvent des gens en train de dormir dans les trains TGV.* »

4.4.2.2 Situations de contact depuis la formation

Quatre personnes interrogées ont rapporté des situations de contacts spécifiques avec des personnes sans abri depuis la formation (N°4, 5, 7 et 10). Cinq d'entre elles ont indiqué n'avoir eu aucune situation de contact depuis la formation (N°1, 2, 3, 6 et 8). Nous allons observer les deux cas où les personnes interrogées ont indiqué avoir appliqué des éléments de la formation. La personne interrogée N°4 utilise parfois les numéros d'urgence lorsqu'il rencontre des personnes sans abri dans des conditions problématiques, ou appelle les agents de la SUGE (police ferroviaire) en cas de situations conflictuelles.

Personne interrogée N°4 : « **En général, je n'ai eu aucun problème particulier avec les personnes sans abri dans la gare, surtout les « réguliers ».** Bien sûr il y en a des nouveaux, notamment des jeunes sans abri avec des chiens. Mais parfois on a des problèmes avec des sans abri très alcoolisés. Comme je ne veux prendre aucun risque où me retrouver dans une situation dangereuse, j'appelle souvent les agents de la SUGE (police ferroviaire) qui sont tout particulièrement entraînés pour gérer ce genre de situations conflictuelles. »

La formation semble l'avoir aidé à différencier les groupes de personnes sans abri. Il semblait déjà conscient de ces groupes, comme l'indique sa citation ci-dessus lorsqu'il évalue si la situation est dangereuse ou pas.

Personne interrogée N°4 : « **La formation m'a permis de faire la différence entre les différents groupes de personnes exclues.** Avant, je ne faisais pas vraiment la différence entre ces groupes cibles, où j'ai découvert qu'il y a de nombreux types de sans abris. **Cette meilleure connaissance nous empêche de faire des erreurs sur le terrain quand nous les approchons.** Je pense que cette partie de la formation a été très utile. »

La personne interrogée N°5 signale une situation de contact très spécifique avec un homme souffrant de troubles mentaux. Il fait référence à sa longue expérience professionnelle en tant qu'employé des chemins de fer lorsqu'il explique le calme de sa réaction.

Personne interrogée N°5 : « Hier, le 4 juillet j'ai rencontré un homme âgé de 30 à 40 ans qui parlait avec eux. *Etait-il un sans abri ? C'est difficile à dire. Il avait néanmoins plusieurs des caractéristiques qui nous avaient été décrites pendant la formation (par exemple il n'avait plus de dents).* Il parlait de façon incohérente. Il m'a demandé par exemple : « es-tu seul ? » La question m'a surpris et aurait effrayé beaucoup d'employés avec moins d'expérience que moi. Or l'homme n'était pas menaçant, mais semblait vivre dans son propre monde. [...] Je suis resté calme lorsqu'il s'est mis à répéter la question et j'ai répondu : « Non, je ne suis pas seul. Il y a beaucoup de gens ici et je peux appeler mes collègues à n'importe quel moment. » L'homme est parti sans devenir agressif. »

Le programme de formation lui a d'abord permis d'introduire les différents numéros d'urgence. Il se sent cependant inquiet et concerné par la recherche

de solutions appropriées pour les personnes sans abri de la gare ferroviaire mais ne se sent pas complètement préparé à cela.

Personne interrogée N°5 : « *J'ai apprécié la formation, car je rencontre régulièrement des personnes sans abri dans mes fonctions. J'ai appris beaucoup de choses, en particulier sur les personnes que je pouvais contacter. **On m'a donné trois numéros de téléphone différents que nous pouvons utiliser et j'en ai utilisé un récemment.** En dépit de ces numéros, nous n'avons pas les moyens de trouver des solutions appropriées à ces personnes sans abri. **J'attends avec impatience la suite de la formation pour connaître les « procédures détaillées » que nous pouvons suivre lorsque nous voulons aider une personne sans abri de la gare. Actuellement la seule possibilité que j'ai est d'appeler le SUGE (police de la gare ferroviaire).** »*

La personne interrogée N°7, manager pour la société Vinci Park coordonne quatre parkings et une équipe de 17 employés, nous parle ouvertement des pratiques régulières de ses employés vis-à-vis des personnes sans abri : « ***Nous rencontrons des gens marginalisés (personnes sans abri, toxicomanes, prostitués) qui traînent dans les parkings. Jusqu'à présent, nous avons adopté une approche plutôt répressive envers eux. Bien sûr, chez Vinci, nous ne sommes pas insensibles à leurs problèmes. Ces gens sont en effet les victimes directes de la crise qui touche toute la société. Ces gens marginalisés ont des passés très différents. Certains souffrent de mal-logement, d'autres d'emplois précaires, certains sont des sans-papiers, d'autres ont eu des accidents de vie. Bref, nous rencontrons tous les types de profils dans notre profession. Comme je l'ai dit, nous n'avions pas de réponses concrètes à leurs fournir.** »*

La personne interrogée N°7 s'est aussi souvenue d'une situation de contact spécifique avec des personnes sans abri : « *Récemment, j'ai été à la rencontre de personnes errantes dans nos locaux. Au cours de cette tournée, j'ai été arrêté par trois d'entre eux, dont un couple qui m'a demandé si je pouvais leur trouver un lieu où dormir. Je n'ai pas voulu leur promettre des choses irréalisables, mais je leur ai dit **quelles ONG ils pouvaient contacter et quelle personne ressource de la Mairie serait susceptible de les aider.** »*

Il se réfère directement à la formation et mentionne son utilité : « *Les connaissances apprises au cours de la session de formation m'ont été utiles en terme de capacité de réorienter ces gens vers des ONG. Cette formation m'a permis de mieux comprendre les besoins des personnes sans abri, et même si je ne peux pas faire grand-chose personnellement pour leur trouver un hébergement, je peux au moins les orienter vers des professionnels qui vont les aider.* »

Sa dernière déclaration rappelle aussi l'importance de la fonction multiplicatrice des managers qui ont participé à la formation : « *Je pense que la formation m'a permis d'être plus attentionné en ce qui concerne les problèmes globales des personnes sans abri, et aussi d'être moins méfiant à leur égard. C'est quelque chose que je vais promouvoir auprès de mes agents qui sont en contact direct avec ces gens et qui s'inquiètent parfois de leur propre sécurité (par exemple, être mordu ou attaqué avec une seringue)* »

4.4.2.3 Contact avec des organismes de services sociaux

Seul 2 des 9 personnes interrogées ont indiqué avoir eu un contact avec des organismes de services sociaux.

Personne interrogée N°7 : « *En effet, j'ai récemment contacté une ONG, spécialisée dans ce type de situation problématique. J'ai aussi parlé avec le responsable de la communauté d'agglomération qui connaît bien les questions liées aux problèmes créés par l'exclusion. L'intérêt que je vois aussi dans cette formation sur les personnes sans abri c'est qu'elle donne beaucoup de liens avec des ONG ou des institutions, mais aussi avec la SNCF, qui a une réelle expertise dans le domaine du sans abrisme. Nous pouvons maintenant nous reposer sur toutes les parties prenantes afin d'essayer d'avancer nous même en tant que société privée sur ces thèmes très complexes.* »

Personne interrogée N°8, qui est un responsable au niveau de la sécurité, rapporte avoir intensifié ses contacts avec les organismes sociaux depuis la formation : « *En effet, j'ai eu des contacts avec des organismes de services sociaux depuis la formation, en particulier avec ceux spécialisés dans la toxicomanie. Depuis l'un de ces organismes nous visite deux fois par semaine,*

jeudi et vendredi, afin de nous aider à ramasser les seringues utilisées. Cette coopération est bien entendu très utile pour nos employés. »

Il fait aussi référence à la brochure d'information qui a été remise aux participants de la formation à Paris, comprenant des informations sur les organismes de services sociaux, leurs services et leurs coordonnées. Depuis la formation, il semble être activement investi dans le renforcement des contacts avec les services sociaux et l'amélioration de la routine de travail de ses employés en particulier vis-à-vis de la toxicomanie : ***« De plus, grâce aux différentes brochures que nous avons reçues pendant la formation, j'ai les numéros des organismes sociaux qui travaillent autour de la Gare du Nord. Et je ne savais pas qu'il en existait autant. »***

Il rapporte avoir été contacté pour se joindre à d'autres activités : ***« Depuis la formation, la Ville de Paris m'a aussi demandé de participer à une réunion d'information sur la toxicomanie. C'est une autre opportunité pour moi de rencontrer de nouveaux contacts en lien avec ce sujet sensible. »***

Néanmoins, la plupart des employés ont indiqué n'avoir eu aucun contact avec des organismes de services sociaux (N°1, 2, 3, 4, 5, 6 et 10). Ce résultat corrobore les conclusions tirées à Rome (chapitre suivant), indiquant que les employés n'ont que très peu voire pas du tout de contact avec les organismes de services sociaux.

4.4.2.4 Application des éléments de la formation

En plus d'appliquer des éléments de la formation dans des situations spécifiques, les personnes interrogées ont dû répondre à la question plus générale de savoir s'ils avaient trouvé que des éléments de la formation étaient utiles dans leur travail. La plupart des personnes interrogées à Paris ont indiqué que la formation leur avait fourni des informations utiles sur les organismes de services et d'urgence. (N°2, 4, 6, 7 et 10)

Par exemple la personne interrogée N°2 : ***« Avant la formation je ne connaissais pas les acteurs existants capables de bien assister les personnes sans abri. Ma motivation a été d'apprendre en particulier ce réseau d'acteurs. Bien que n'ayant aucune possibilité d'appliquer ce savoir par moi-même,***

je suis responsable de la formation professionnelle, je pense que je suis maintenant plus capable d'aborder ces questions avec les stagiaires. J'ai trouvé cette formation très intéressante, parce que je suis un formateur moi-même. Je crois que j'ai vraiment bien compris les différentes catégories de personnes marginalisées ainsi que leurs différents problèmes au sein de la gare ferroviaire. »

Bien que la personne interrogée N°6 a indiqué avoir de bonnes connaissances des procédures de contact des organismes en cas d'urgence, elle a apprécié le fait que la formation lui ait apporté une expertise approfondie de ces organismes spécialisés dans l'aide aux personnes sans abri : « *J'ai appris des choses intéressantes lors de la formation, en particulier par rapport à la liste des organismes de services sociaux, qui sont capables d'agir au sein de la gare, et certains détails sur le numéro d'urgence 115. »*

Les personnes interrogées N°7 et 10 ont aussi indiqué avoir été capables d'appliquer certains éléments de la formation. Personne interrogée N°7 : « *...que j'ai pu orienter ces gens vers des ONG spécialisées. Cette formation m'a permis de mieux comprendre les besoins des personnes sans abri, et même si je ne peux rien faire personnellement pour leur trouver un hébergement, je peux au moins les orienter vers des professionnels qui pourront les aider. »*

Personne interrogée N°10 : « *Ce que j'ai trouvé le plus intéressant dans cette formation, sont les façons de faire pour inviter une personne errante à quitter la gare. ... Je connais les services sociaux qui interviennent sur le 10^{ème} arrondissement de Paris. Mais je n'ai pas nécessairement des contacts réguliers avec eux. Néanmoins, la formation m'a fait découvrir le numéro d'urgence mise en place par la SNCF. Je n'ai pas encore eu l'opportunité de l'utiliser, mais je pense que c'est une très bonne initiative. »*

Toutes les personnes interrogées n'étaient pas satisfaites des résultats de la formation. En particulier la personne interrogée N°3 qui juge le programme de formation négativement et critique la politique générale de la compagnie ferroviaire SNCF : « *Bien sûr, j'ai appris qu'ils y avaient des organismes spécifiques aidant les personnes sans abri dans et autour de la gare ferroviaire, et qu'il y avait un carnet pour nous informer des situations difficiles, mais*

sinon, pas grand-chose. **En réalité, cette formation est plus la confirmation que la SNCF s'est fixé comme objectif de cacher le problème et de ne pas y faire face. C'est la réalité que je trouve plutôt triste... Non, la session de formation de mars ne m'a pas apporté d'autres solutions que celles que je pratiquais déjà afin d'aider les personnes sans abri errantes dans la gare ferroviaire... Mais pour être honnête, formation ou pas, c'est quelque chose que je faisais naturellement avant. Alors je ne peux pas dire que la formation sur le sans abris ait eu un impact sur mon attitude envers les personnes sans abri dans les gares ferroviaires. »**

La personne interrogée N°5 s'attendait à en apprendre davantage sur les procédures à suivre lors de rencontres avec les personnes sans abri : **« La formation a confirmé plusieurs choses que je savais plus ou moins déjà. Néanmoins, j'espère en apprendre bien plus au cours de formations à venir. En particulier, j'aimerais avoir des procédures bien plus claires que je puisse appliquer lors de mes rencontres avec des personnes sans abri dans la gare ferroviaire. Pour le moment je n'ai pas de solutions concrètes en main. »**

4.4.2.5 Attitudes envers les personnes sans abri

Les attitudes des français interrogés vis-à-vis des sans abri traduisent un sentiment de compassion et de charité. Elles ont conscience que le sans abris peut arriver à n'importe qui : par exemple la personne interrogée N°1 : **« Dans ma perspective personnel je ressens de la pitié pour ces personnes, qui ont clairement une vie difficile. La formation m'a rappelé ça. »**

Ou la déclaration de la personne interrogée N°2 : **« Je suis plutôt doux avec ces personnes. Je ne pense pas qu'elles aient choisi de devenir sans abri. En générale, ces gens sont calmes et amicales et personnellement je ne dirais qu'elles me dérangent en quoi que ce soit. De plus, quand je travaillais encore à la gare ferroviaire, je n'ai jamais entendu des clients se plaindre d'eux. »**

La personne interrogée N°3, un employé de la gare d'origine marocaine, a déclaré que la menace du sans abris n'était pas réduite aux groupes marginaux, mais que tout le monde risquait potentiellement de finir sans abri : **« La marginalité peut arriver à n'importe qui. C'est pourquoi nous devons**

rester à l'écoute de ces gens, parce que derrière cette image négative et dérangeante qu'ils renvoient à la société, nous réalisons que ce sont des gens comme nous... »

La personne interrogée N°6, qui a beaucoup d'empathie pour les personnes sans abri, mentionne la « normalisation » de leur présence comme un facteur d'ignorance et que la formation l'a aidée à refaire le point sur le problème : « *Les personnes sans abri ne dérangent pas mon travail. Malheureusement, nous sommes tellement habitués à leur présence, que nous commençons parfois à les ignorer. La formation m'a permis à nouveau de relever ma conscience de ce problème, bien que je me considère comme quelqu'un de généralement sensible aux groupes marginalisés.* »

4.4.3 Rome

Le Tableau 24 donne un aperçu des participants interviewés par notre chercheur national pour l'évaluation qualitative de la formation à Rome. Nous observons que les catégories professionnelles sont plutôt variées, avec des responsables de service, du personnel de management aussi bien technique.

Nous observons aussi que la majorité des personnes interrogées travaillent depuis longtemps pour la compagnie ferroviaire ce qui indique un haut niveau d'expérience professionnelle ainsi qu'une grande connaissance de la gare ferroviaire comme cadre de travail. A Rome, tous les entretiens n'ont pas été enregistrés, et de ce fait, notre chercheur a dû prendre des notes et résumer les réponses après les entretiens. Les paragraphes d'entretiens sont donc écrits à la troisième personne.

Respondent No.	Occupational function	Years working for railway company	Coordinating other employees	Sex
No. 1	Technical trainer on the job	15	No	male
No. 2	External station manager	35	Yes	female
No. 3	Corporate security agent	20	No	male
No. 4	Statistics	9	No	male
No. 5	Customer Care Coordinator	24	Yes	female
No. 6	Administrative manager	32	Yes	female
No. 7	Regional transport tutor	26	Yes	male
No. 8	Customer Care Coordinator	24	Yes	male
No. 9	Technical staff	37	No	male
No. 10	Crew instructor	11	Yes	male

Table 24: Respondents Rome

4.4.3.1 Situations de contact régulier

A Rome plusieurs personnes interrogées ont indiqué avoir des « contacts » réguliers avec des personnes sans abri. De tels contacts ont été rapportés dans les entretiens N°2, 3, 4, 5, 6, 7 et 10. Les personnes interrogées lient ces contacts à leur lieu de travail, en particulier les employés travaillant sur les quais directement (ou sur des quais spécifiques). Vu que de nombreux bureaux sont localisés dans la gare, des membres du personnel administratif et de direction ont aussi rapporté des contacts en arrivant ou en quittant le bureau. Deux personnes interrogées n'ont signalé aucun contact, soit à cause de leur lieu de travail (N°8) soit à cause de leur fonction (N°4). Le seul contact lié au travail est rapporté par l'agent de sécurité (N°3) qui a des contacts quotidiens avec les personnes sans abri à la recherche d'un refuge dans la gare ferroviaire et qu'il doit souvent expulser.

Cependant la plupart de ces « contacts » n'impliquent pas une assistance à une personne sans abri ou des contacts plus personnels. Seule une personne interrogée indique avoir un contact régulier et personnel avec une femme sans abri avec qui elle parle fréquemment à la gare (N°6).

4.4.3.2 Situations de contact depuis la formation

Chose intéressante, la plupart des personnes interrogées à Rome n'ont pas eu de situations de contact depuis la formation (N°2, 3, 4, 5, 7, 8, 9 et 10). Néanmoins certains entretiens indiquent que ces contacts sont en général très rares. Par exemple dans l'entretien N°9 : *« En ce qui concerne les situations de contact, suivant la formation, la personne interrogée n'a pas vécu de situation particulière impliquant un sans abri. De toute manière, et par le passé aussi, il n'est jamais intervenu directement dans des situations difficiles, il a parfois fourni des informations générales (principalement sur de la nourriture et/ou l'hébergement) à des personnes désavantagées. »*

La personne interrogée N°6 est une exception. Elle tente d'aider les personnes sans abri et en informe le Help Centre : **« Au cours du mois de mars, la personne interrogée a travaillé afin d'aider un sans abri arrivé récemment à la Gare Termini dans une situation physique et d'hygiène catastrophique. Pour ces raisons, la personne était incapable de bouger, passant le plus clair de son temps au sol appuyé contre une grille. La personne interrogée et des collègues lui ont souvent apporté de la nourriture et à boire, et ont informé le Help Centre de sa présence dans la gare. »**

Une situation dangereuse avec une personne sans abri est rapportée dans l'entretien N°2 : *« Un passager l'avait appelé pour qu'elle intervienne, une personne sans abri était supposément morte et allongée sur les rails. Elle a suivi le passager pleine d'anxiété jusqu'à l'endroit où le sans abri était allongé, mais en réalité il s'est avéré qu'il était seulement très ivre. Il s'est ensuite levé et a commencé à marcher sur les rails, alors qu'un train devait arriver dans les minutes suivantes. La personne interrogée a tenté de le convaincre de remonter sur le quai. Devant son refus et afin d'éviter tout risque, elle a du physiquement le tirer sur le quai. Une fois l'homme sous contrôle, elle a fait appel à ses collègues. De tels épisodes arrivent plus fréquemment sur le quai 1 que dans d'autres parties de la gare. Pourtant, il est assez habituel de trouver des personnes dormant devant son bureau (quai 12). »*

Chose intéressante, les deux personnes interrogées ont indiqué ne pas avoir appliqué les connaissances acquises au cours de la formation dans ces situations. En générale, il semble difficile de préparer les employés à des situations très rares et irrégulières.

Alors que la plupart des personnes interrogées ne voient pas un lien direct entre leurs fonctions et les personnes sans abri, elles sont bien conscientes des personnes sans abri dans la gare ferroviaire et observent des situations et conditions problématiques. Par exemple la personne interrogée N°10 : « **La personne interrogée parle d'une situation très détériorée, dans laquelle un groupe de sans abri vit dans des conditions d'hygiène très précaires, sur les quais le long des trains.** Une telle situation est dérangeante pour les passagers qui doivent se frayer un chemin à travers les sans abri et leurs affaires. »

Une autre personne interrogée signale une condition qu'elle avait observée : « **Elle signale que la condition sanitaire des sans abri à la gare empire encore plus depuis la désactivation des fontaines, le retrait des équipements médicaux et l'absence de toilettes accessibles.** Une telle situation provoque la dégradation et le mauvais usage de l'espace de la gare ; la personne interrogée a pointé en particulier l'espace derrière les ascenseurs du quai 1 qui est maintenant utilisé comme des toilettes. Le salubrité du lieu et l'odeur affectent autant les conditions de vie des sans abri que celle des passagers. »

Les deux personnes interrogées font en réalité des observations pertinentes sur les conditions d'hygiène à la gare et vont même jusqu'à fournir interprétations et solutions. Chose intéressante, les personnes interrogées ne font pas le lien entre leurs observations et le contenu de la formation ou tout autres actions. Les deux ont indiqué lors de l'entretien ne pas pouvoir appliquer les connaissances acquises lors de la formation. En outre, il semblerait qu'il n'y ait pas de système de signalisation institutionnalisée qui permettrait aux employés d'agir professionnellement face à ces problèmes. Ils semblent rester des observateurs passifs. Il est aussi important que la deuxième personne interrogée indique que c'est le retrait de certains équipements qui aggrave la situation de l'hygiène dans la gare. Il est clair que le retrait de ce genre d'infrastructure empêche aussi les employés d'agir professionnellement – comme par exemple en guidant la personne sans abri vers un équipement approprié dans la gare.

4.4.3.3 Contacts avec des organismes de services

L'un des aspects importants de cette formation était d'informer les participants sur les organismes sociaux existants, leurs champs de compétences et comment contacter ces services en cas d'urgence. Bien que consciente de leurs fonctions et appréciant leurs actions, la plupart des personnes interrogées n'ont aucun contact avec les services sociaux (N°2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 et 10). Par exemple la personne interrogée N°2 : « **La personne interrogée est consciente des activités du Help Center et de sa fonction sociale au sein de la gare qu'elle juge cruciale aux vues des besoins sociaux observés. Elle pense que le personnel des chemins de fer n'ont pas, et ne peuvent acquérir les compétences nécessaires pour traiter ces cas sociaux comme il se doit. La personne interrogée n'a jamais fait appel au Help Center jusqu'à maintenant, mais indique qu'elle n'hésiterait pas à le faire, si nécessaire.** »

Cette déclaration reflète l'attitude générale que nous avons aussi retrouvée dans les réponses au questionnaire de la formation à Rome. La personne interrogée se sent sans aucun doute concerné par les personnes sans abri et elle apprécie les compétences des organismes de services sociaux – mais en même temps l'aide professionnel apporté aux personnes sans abri n'est pas considérée comme faisant partie du profil de métier des employés réguliers. Cela est sûrement vrai pour le soutien professionnel et au long terme. Cependant, ce qui semble manquer dans ces déclarations est la fonction d'intermédiaire des employés entre les personnes sans abri, qu'ils observent régulièrement dans la gare pendant leur travail, et les organismes de services sociaux et la compagnie ferroviaire. Ce type de fonction intermédiaire n'est, en outre, pas seulement basé sur les connaissances et compétences des employés – accomplir cette fonction dépend d'un certain cadre que les sociétés ou les ONG doivent fournir, par exemple un système de rapport pour les employés. Le projet HOPE in stations a tenté de lancer un tel système à Paris avec « l'alerte exclusion ».

Deux personnes interrogées ont rapporté des contacts avec des organismes de services. Ces situations de contacts ont eu lieu avant la formation – N°8 et N°9 : « *Il (la personne interrogée) connaît le Help Center et, à certaines occasions, il a envoyé des gens là-bas obtenir l'aide des opérateurs sociaux. Néanmoins, il ne considère pas cette action comme un type de contact.* »

4.4.3.4 Application des éléments de la formation

Nous avons aussi demandé aux personnes interrogées si en général ils utilisaient les connaissances acquises lors du programme de formation : « Avez-vous, en général, été capable d'appliquer les contenus de la formation dans votre travail ? » A Rome aucune des personnes interrogées n'a indiqué avoir appliqué les connaissances acquises lors de la formation dans des situations spécifiques. L'une des raisons à cela est bien sûr que ces situations sont rares. Néanmoins, même à la question plus générale sur l'application des contenus, la plupart des personnes interrogées ont répondu négativement (N°3, 4, 5, 6, 7, 8, 10 et 12). Cela n'exprime pas une insatisfaction vis-à-vis de la formation comme cela peut être démontré par leurs déclarations. En générale, les personnes interrogées à Rome ne rapportent pas de nombreuses occasions où ils auraient appliqué directement les compétences (N°2, 3, 4 et 7). Suivant la formation, les personnes interrogées ont apprécié avoir une meilleure compréhension du problème du sans abrisisme et plus d'informations sur les organismes de services (N°2, 3, et 5).

Par exemple la personne interrogée N°10 : « *En ce qui concerne les contenus de la formation, la personne interrogée n'a pas eu l'occasion de les mettre en pratique. Il a plus essayé d'informer ses collègues sur les éléments acquis en ce qui concerne les raisons pouvant mener une personne vers le sans abrisisme, et sur les services sociaux opérant dans la gare. La personne indique passer beaucoup de temps à **sensibiliser ses collègues** sur la complexité du cadre social dans lequel évolue le sans abrisisme, et sur les mesures mises en place par les différents acteurs (FS, institution publique, etc.) pour enrayer ce phénomène.* »

Personne interrogée N°5 : « **En ce qui concerne le programme de formation, elle la juge positive, et en particulier comprend mieux les causes sociales menant à la condition de sans abri.** De plus, en ce qui concerne l'attitude et le rôle professionnel, la personne interrogée semble être une personne sympathique, habituée à faire face à la complexité des situations, allant au-delà des apparences. »

Personne interrogée N°7 : « *Suivant la formation, il n'a pas rencontré de situation particulière concernant des personnes sans abri... **La personne in-***

terrogée n'a pas eu la chance de pouvoir appliquer l'un des contenus acquis lors de la formation, même si la meilleure connaissance du système social dans l'enceinte de la gare pourrait l'aider à mieux gérer de futurs problèmes rencontrés au cours de son activité professionnel. »

4.4.3.5 Attitudes envers les personnes sans abri

Les personnes interrogées ont été questionnées sur leurs attitudes personnelles envers les personnes sans abri et si la formation avait eu un impact sur leurs attitudes. Il est intéressant de voir comment les employés des chemins de fer réfléchissent sur le problème du sans abrisme. Il semble être soit perçu comme un problème personnel – les personnes interrogées mentionnent des sentiments de peur et d'insécurité (N°5 et 6) – ou un problème sociétal. La déclaration suivante, en particulier, est intéressante car elle montre la complexité du problème du sans abrisme de la perspective d'un employé de chemin de fer, sa sensibilité mais aussi la difficulté de lier ce problème à leur fonction :

Personne interrogée N°10 : « *En parlant du sans abrisme, la personne interrogée dit qu'être consciente des causes et de la nature de ce phénomène l'a rend mal à l'aise... **La personne interrogée admet se sentir mal à l'aise quand elle fait face au sans abrisme ou toutes autres formes de désavantages sociaux, car elle est bien consciente de la nature et des causes de ce phénomène, ce qui lui donne un sentiment d'impuissance et d'être inadaptée [...]** La précarité des sans abri en rappelle une plus importante, qui pourrait avoir un impact sur les vies de tout le monde. La personne sans abri n'est pas perçue comme une conséquence extrême d'un processus d'auto-détérioration ; il/elle est plutôt l'expression de la fragilité du système social dans son ensemble, incapable d'aider les individus.* »

En générale, les personnes interrogées semblent partager une sensibilité basique sur le thème du sans abrisme. Cette sensibilité n'est sans aucun doute pas générée par la seule formation, elle existait avant. Il y a néanmoins quelques personnes interrogées qui sentent que la formation les a aidées à regarder les personnes sans abri d'une façon différente, ressentant une plus grande sympathie et compréhension à leur égard (N°9, 8, 6 et 2).

Par exemple, la personne interrogée N°2 : « *Plus concrètement, elle déclare avoir modifié sa propre perception des personnes sans abri, qu'elle considère maintenant comme des personnes désespérées, qui ont dû faire face à des situations dures pour finir dans la gare. Son attitude est d'aider ces gens autant qu'elle peut, avec de la nourriture, des cigarettes et des habits.* »

4.5 Conclusion

4.5.1 Bruxelles

Les personnes interrogées à Bruxelles ont rapporté l'évaluation la plus positive des formateurs, des méthodes de formation et de la formation en général par rapport à toutes les personnes interrogées dans les trois villes. Leur valeur moyenne pour la satisfaction était proche de la valeur maximale sur l'échelle que nous avons utilisée.

Bruxelles a aussi montré la plus haute auto-évaluation des personnes interrogées avant et après la formation au regard de leurs connaissances sur les thèmes liés aux personnes sans abri et à leur confiance en soi pour traiter les situations liées aux personnes sans abri. En dépit d'une évaluation initiale plus haute, les améliorations dans les deux dimensions étaient significatives.

Curieusement, les trois villes ont présenté un schéma identique au regard de l'auto-évaluation des connaissances et de la confiance en soi. La connaissance des services sociaux locaux est modeste dans les trois pays avant la formation. De même pour la connaissance des outils de communications (cela se réfère aux manières d'approcher et de communiquer avec des personnes sans abri) et de la politique de la compagnie ferroviaire vis-à-vis des personnes sans abri qui est relativement faible pour Bruxelles tout comme dans les deux autres villes. Ces insuffisances indiquent un certain manquement des compagnies ferroviaires dans la définition d'une politique à l'égard des personnes sans abri ou dans la communication interne sur cette politique. La formation était néanmoins une tentative pour changer cette situation et c'est une réussite selon les auto-évaluations des personnes interrogées dans les trois villes.

Bruxelles a montré une augmentation statistiquement significative sur le plan pédagogique. Habituellement cette augmentation se chiffre à plus d'un échelon sur une échelle de 5 échelons allant de « pas de connaissances » à « énormément de connaissances ». Pour Bruxelles nous avons observé un changement de connaissances « modérée » à « beaucoup » ou « énormément » de connaissances pour la plupart des points. Les taux d'augmentation des connaissances concernant les organismes de services sociaux sont les plus forts.

Nous avons déjà expliqué que malgré tous nos efforts nous n'avons seulement pu interviewer 4 participants à la formation. A Bruxelles nous avons néanmoins eu la possibilité de nous entretenir avec deux agents de sécurité de ce que nous pensons être d'une grande valeur pour l'évaluation. – Le comportement de la sécurité vis-à-vis des personnes sans abri est un des facteurs clefs de l'amélioration globale de la situation, ce qui avait aussi été signalé par les ONG (voir les entretiens respectifs au chapitre 5.1). Pour les agents de sécurité le contact et la communication avec les personnes sans abri font parti de leur métier et parfois cela implique de faire respecter les règles existantes et à expulser les personnes sans abri de la gare ferroviaire. Pour certains d'entre eux c'est une bataille permanente comme rapporté à Bruxelles par l'une des personnes interrogées.

Les agents de sécurité interrogés ont rapporté qu'ils tentent habituellement d'agir de façon appropriée dans des situations diverses qui sont néanmoins difficiles à évaluer – une meilleure évaluation de ces situations était ce qu'ils attendaient et aussi reçu au cours de la formation.

Les agents de sécurité sont en réalité ceux qui ont pu rapporter le plus de détails sur les situations touchant des personnes sans abri (parfois il n'est pas sûr que la personne en question soit réellement sans abri). Des incidents violents où ils ont dû faire usage de la force au soutien actif comme par exemple lorsqu'ils appellent avec succès l'ambassade d'une personne étrangère qui errait, désorientée, dans la gare.

Plus particulièrement pour leurs actions de soutien ou de communication ils ont jugé la formation comme utile puisqu'elle leur avait fourni des nouvelles ressources, des contacts, et surtout plus de flexibilité dans leur action envers

les personnes sans abri. Le comportement des agents de sécurité avait aussi été mis en avant dans les entretiens avec les ONG (voir chapitre 5.1) qui ont rapporté des changements positifs qui seraient dus, selon elles, au travail du référent social et au programme de formation.

Les agents de sécurité semble être une cible clé de la formation, pas seulement parce que leur comportement est un élément important, mais aussi parce que ces employés sont les plus à même de profiter de formations, politique claire, et de coopération avec les ONG. Ce sont eux qui peuvent appliquer les éléments de la formation de façon régulière.

Les agents de sécurité à Bruxelles, ont aussi activement contacté les organismes de services sociaux, en particulier Infirmières de Rue, le SAMU social et La Fontaine. Ce n'est peut-être pas un hasard qu'Infirmières de Rue ait aussi organisé cette formation. Cela démontre les avantages d'avoir une ONG qui organise la formation, ce qui les aide à partager leurs expériences, et à présenter leur organisation et les services qu'elle offre.

L'application des éléments de la formation s'est focalisée sur le fait de contacter les organismes de services, mais aussi sur une façon de communiquer avec les personnes sans abri plus ouverte et amicale, et d'une manière plus générale avec plus de sensibilité. Il est devenu clair que les agents de sécurité sont très positifs sur le fait qu'ils ont appris à agir de façon beaucoup plus attentive dans certaines situations.

4.5.2 Paris

Les personnes interrogées à Paris ont dans l'ensemble été satisfaites des formateurs, des méthodes de formation et de la formation en général. Leur auto-évaluation initiale de leur connaissance et la confiance en soi dans la gestion de situations liées à des personnes sans abri était légèrement plus haute que pour les personnes interrogées à Rome et légèrement plus basse qu'à Bruxelles.

Le modèle général est le même ici : l'auto-évaluation des connaissances était plus basse en ce qui concerne les outils de communication, la politique de la compagnie ferroviaire à l'égard des personnes sans abri, et en particu-

lier les informations concernant les services sociaux locaux. Pour ces points nous avons néanmoins observé la plus significative des améliorations après la formation. Les personnes interrogées à Paris étaient en général modérées vis-à-vis de leur confiance en soi dans la gestion de situations avec des personnes sans abri, au même niveau que Bruxelles, mais significativement plus que pour les personnes interrogées à Rome. Pour la confiance nous avons constaté des améliorations similaires pour tous les points d'un échelon sur l'échelle. Ainsi, la confiance s'est améliorée de « modérée » à « plutôt confiant ».

La plupart des personnes interrogées à Paris ont rapporté avoir des rencontres avec les personnes sans abri durant leur travail à la gare ferroviaire. A Paris, les personnes interrogées pour l'entretien qualitatif étaient beaucoup plus impliquées avec les personnes sans abri que les personnes interrogées à Rome.

Les personnes interrogées à Paris n'ont rapporté qu'un petit nombre de situations de contacts avec des personnes sans abri depuis la formation où elles ont dû devenir actives. Elles ont rapporté que plusieurs éléments de la formation étaient utiles lors de ces situations, en particulier en prenant plus de temps pour évaluer certaines situations et faisant la différence entre les groupes et leurs comportements dans la gare ferroviaire. En plus de cela, les numéros d'urgences, introduits lors de la formation, ont aussi été utilisés dans ces situations. Un changement d'attitude a aussi été rapporté par certaines personnes interrogées qui ont indiqué être en général plus sensible aux problèmes des personnes sans abri, mais aussi moins craintives en les approchant.

Les personnes interrogées responsables de la sécurité dans l'enceinte et autour de la gare ferroviaire ont indiqué, plus particulièrement, une intensification des contacts avec les services sociaux dus à la formation. Ces personnes, qui occupent des fonctions de management, ont mis en place des collaborations – certes à petite échelle mais très utile – avec des ONG, par exemple sur le thème de la toxicomanie et des déchets liés à cette consommation. Avant la formation, ces responsables n'avaient pas d'informations complètes sur les ONG locales et sont maintenant clairement à la recherche

de différentes façons de collaborer. L'un de ces responsables nous a aussi indiqué retransmettre ses connaissances à ses employés. Nous considérons ces multiplicateurs comme essentiels pour le succès de ce programme de formation sur le long terme. Les personnes interrogées à Paris étaient clairement intéressées par l'obtention d'informations sur les services sociaux afin d'être capables d'orienter les personnes sans abri vers les services appropriés.

Apporter un soutien approprié sans outrepasser ses fonctions professionnelles dépend de la coordination de plusieurs acteurs – responsable de gare, sécurité, police et organismes de services sociaux. Les employés ont besoin de ce cadre afin d'agir avec responsabilité et professionnalisme en tant qu'intermédiaire. Les employés à Paris rencontrent souvent des personnes sans abri et se sentant concernés par leurs conditions, ils tentent de les aider en cherchant les procédures adéquates. Ces problèmes ne semblent pas être dus à un manque de contacts réguliers ou de conscience du problème, mais plutôt à un certain manque de coopération coordonnée, de procédures claires et de politique transparente envers les personnes sans abri.

4.5.3 Rome

Les personnes interrogées à Rome ont aussi partagé l'évaluation positive des formateurs, des méthodes de formation et de la formation en générale que les personnes interrogées des deux autres villes. Leurs auto-évaluations avant et après la formation sont néanmoins systématiquement inférieures en terme qualitatif en comparaison à Bruxelles et à Paris. En ce qui concerne leurs connaissances des éléments de la formation, les points « outils de communications », « informations sur l'aide locale » et « la politique de la compagnie ferroviaire à l'égard des personnes sans abri » ont reçu les évaluations les plus basses avant la formation ; alors que les personnes interrogées ont montré une évaluation initiale assez haute de leurs connaissances générales des personnes sans abri. Cela complète plutôt concrètement les résultats des entretiens qualitatifs, aux cours desquels les personnes interrogées ont exprimé de réels inquiétudes par rapport à l'insertion sociale en générale et les personnes sans abri en particulier, mais aussi des lacunes vécues dans les procédures et outils pour pouvoir aider plutôt qu'observer.

Les personnes interrogées ont estimé que la formation était plutôt efficace dans les réponses apportées à ces manques de connaissance. Rome montre ici des augmentations similaires comparées aux deux autres villes.

L'auto-évaluation de la confiance en soi pour gérer des situations avec des personnes sans abri a cependant été particulièrement médiocre avant la formation. Que ce soit vis-à-vis de situations d'urgences ou de communications de routine nous avons constaté une auto-évaluation très faible dans la confiance en soi face à ces situations à Rome. Le programme de formation peut améliorer cette auto-évaluation, en particulier en ce qui concerne le fait de contacter les organismes de services sociaux. Pour la « confiance » l'évaluation finale est néanmoins restée à un niveau modéré en dépit de ces améliorations – nous pourrions aussi utiliser les termes « indécis » et « craintif » dont nous pensons qu'ils expriment mieux la position actuelle des personnes interrogées à Rome vis-à-vis du soutien actif des personnes sans abri. Cela est aussi confirmé par les réponses aux questions ouvertes dans lesquels les personnes interrogées ont exprimé leurs craintes tout comme leurs intérêts pour une formation supplémentaire et un effort constant.

Nous avons aussi constatés que suivant la formation et en comparant les personnes interrogées à Paris et Bruxelles, les personnes interrogées à Rome se sentent moins bien préparées à faire face à des personnes sans abri.

A Rome, les personnes interrogées ont rapportées avoir des contacts réguliers avec des personnes sans abri au travail – néanmoins, ces contacts n'impliquent pas nécessairement une interaction directe. Les personnes interrogées se réfèrent à des observations faites en entrant ou en quittant leurs bureaux sans indiquer plus d'interactions. Globalement, les personnes interrogées semblent être relativement séparées des personnes sans abri au cours de leur journée de travail, ce qui cependant n'indique pas un manque d'empathie ou de volonté d'aider les personnes sans abri – au contraire, les employés à Rome ont décrit leur attitude empathique envers les personnes sans abri – le problème du sans abrisse en tant que tel est souvent décrit comme un problème sociétal pour tous les citoyens et peut arriver à tout le monde. Les personnes interrogées ont néanmoins exprimé leur insécurité en ce qui concerne leurs compétences pour l'action directe. Nous avons

aussi reçu ces réponses dans le questionnaire, où les personnes interrogées à Rome avaient une confiance en soi comparativement plus basse dans l'aide directe aux personnes sans abri, se sentant plutôt inquiètes et peu préparées à ce genre de tâches.

Cette « séparation » implique aussi que les employés de la compagnie ferroviaire n'avaient quasiment pas vécu de situations d'urgence ou autres situations spéciales avec des personnes sans abri. Seul 2 des 10 employés ont rapporté de telles situations après la formation. De plus, certaines des réponses sur les situations d'urgence indiquent que ces situations sont très rares au travail. La question soulevée ici est néanmoins de savoir si cela dépend de leurs fonctions professionnelles ou de leurs perceptions en général de ces situations qui nous intéressent.

Bien que n'étant pas directement impliquées la plupart du temps, les personnes interrogées observent leur environnement à la gare ferroviaire avec beaucoup d'attention et signalent des problèmes comme par exemple les mauvaises conditions hygiéniques de certains espaces. Les personnes interrogées ont même proposé des solutions. L'impression est néanmoins qu'ils ne savent pas vraiment à qui ils doivent parler ou ce qu'ils doivent faire pour mettre en place ces solutions. Ces activités semblent plutôt éloignées de leur travail régulier.

Nous pensons que cette situation pointe la responsabilité de la direction, qui devrait présenter aux employés de nouvelles procédures engageant une plus forte liaison entre de telles observations et l'action professionnelle. Ce contexte manque en parti aux employés à Rome.

Une grande conscience du problème du sans abris a aussi été exprimée dans les réponses aux questions ouvertes dans le questionnaire de formation à Rome. Les personnes interrogées à Rome ont, en réalité, fourni plus d'idées que les personnes interrogées à Paris et Bruxelles. Leurs réponses ont exprimé la volonté d'être capable d'aider les personnes sans abri (« gérer des situations dangereuses et complexes dans la gare », « aspects légaux », « formations/rencontres futures et les activités potentiellement communes), mais aussi leurs ambivalences dans l'action (« pas assez d'expérience », « les connaissances psychologiques nécessaires », « peur », « il faut des années d'expériences. »)

En ce qui concerne les organismes de services sociaux, nous observons la combinaison d'une attention relativement haute avec des contacts directs relativement bas. Les personnes interrogées connaissent et apprécient le « Help Center » (référé social de HOPE in stations) et son action, mais n'interagissent pas directement avec le centre.

L'une des personnes interrogées a exprimé une opinion qui, nous pensons, représente bien l'ambivalence au regard de l'aide apportée aux personnes sans abri à Rome. Elle a mis en avant que les employés de la compagnie ferroviaire n'auraient pas la compétence nécessaire pour aider professionnellement les personnes sans abri – et qu'ils n'auraient pas la capacité d'acquérir cette compétence. Cette déclaration n'est pas que négative, car elle exprime l'appréciation du professionnalisme des ONG et la conscience du fait que cette tâche est compliquée. Ce qui pourrait être incompris dans de telles déclarations, et ce qui pourrait être pertinent pour le programme de formation, est la tentative de développer une compréhension plus différenciée des rôles professionnels des employés aussi bien que de leurs relations aux ONG. Ils ne deviendront pas des travailleurs sociaux, mais peut-être bien de meilleurs médiateurs, intermédiaires, informateurs tout en participant aux activités liées à l'insertion sociale.

Les personnes interrogées semblent partager beaucoup des préalables au niveau des connaissances et attitudes pour rendre effectifs ces changements – leurs inquiétudes concernant les personnes sans abri et les sujets d'insertion sociale, leur conscience de ce problème dans la gare ferroviaire, leurs attitudes de bases vis-à-vis de l'aide et du soutien, leurs non-rejets des personnes sans abri etc. Ils n'ont toutefois pas encore passé le cap final et auraient peut-être besoin d'un soutien plus continu. Dans le questionnaire de l'enquête ils ont demandé plus de formations, ce qui est une indication de leur intérêt général, de leurs auto-évaluations très sévères et de leurs évaluations de ce que demande l'extension de leurs fonctions.

Remplir cette extension de fonction dépend du cadre que les compagnies ferroviaires et les ONG doivent fournir, comme par exemple un système de rapport pour les employés. Mais repose aussi sur une définition claire de la politique à l'égard des personnes sans abri dans les gares ferroviaires. Nous

avons constaté dans les questionnaires que les employés dans les trois villes n'étaient pas vraiment au courant de ces politiques.

HOPE in stations a tenté de créer ce cadre, mais nous pensons que les référents sociaux ont besoin de plus de temps afin de se rapprocher de plus d'employés et de développer les instruments qui les aideront à être plus actifs dans leur rôle d'intermédiaires, de soutien et d'informateurs pour les ONG, les référents sociaux tout autant que les compagnies ferroviaires.

Les personnes interrogées ont dans l'ensemble apprécié la formation mais n'ont pas vraiment eu l'opportunité d'appliquer l'un des éléments de la formation.

5. Evaluation du l'réfèrent social

La mise en place du réfèrent social était la principale intervention de HOPE in stations. Le but principal était de créer une fonction de coordinateur local étroitement liée à la gare et la compagnie ferroviaire, mais aussi en lien avec le réseau des fournisseurs des services sociaux. Ce rôle complexe ne pouvait pas être totalement défini à l'avance puisqu'il dépendait des ressources et priorités locales et plus particulièrement des personnes disponibles. Les coordinateurs de HOPE in stations ont néanmoins pu fournir les grandes lignes des activités du réfèrent social qui comprenaient : le renforcement de la coopération entre les services et en particulier entre les services et les parties prenantes (employés de la gare ferroviaire, sécurité, police, commerçants, personnel d'entretien etc.) En plus de cela, les référents sociaux devaient trouver un local situé dans la gare ferroviaire, afin d'y organiser non seulement des réunions mais aussi la fourniture de services ; faire un effort pour coordonner le travail de rue des ONG et préparer l'implantation d'une surveillance des personnes sans abri dans les gares en apportant les documents nécessaires sur les besoins et activités de soutien tout autant que la présence générale des personnes sans abri.

Bruxelles : A Bruxelles, Silvia Bochkoltz fut nommée à la fonction de réfèrent social. Elle a une expérience professionnelle dans le travail social. Après quelques difficultés dans la définition de son rôle et de ses fonctions mais aussi dans la priorité de ces tâches, elle a efficacement (selon les entretiens que nous dévoilons plus bas) cartographié les parties prenantes existantes ; rencontré un grand nombre d'ONG et de parties prenantes, les réunissant régulièrement dans la gare ; commencé ses propres tours à travers la gare ferroviaire parlant aux personnes sans abri tout comme aux parties prenantes, soutenu des ONG dans l'apport de services, et même lancé plusieurs mini-projets supplémentaires (comme par exemple l'installation de consignes à la gare). Il est clair que son passé de travailleur social a influencé son approche de la fonction d'réfèrent social. D'après les réponses des parties prenantes

il semble cependant qu'elle ait compris son rôle spécifique d'intermédiaire plutôt que travailleur social de front. Elle a clairement mis en avant la coordination entre les parties prenantes et a essayé de maintenir un rôle neutre

Paris : A Paris, Patrick Jud, un ancien employé de la gare ferroviaire, fut nommé référent social. Il avait l'avantage d'être familier avec la hiérarchie, le fonctionnement et les pratiques internes à la SNCF, tout en connaissant la plupart des parties prenantes de la gare. En accord avec la politique de la SNCF, contractuellement lié à trois ONG autorisées à fournir des services directement dans la gare, Patrick Jud s'est concentré sur le renforcement de la coopération avec ces trois ONG et en particulier dans leurs liens avec les parties prenantes de la gare comme par exemple avec la sécurité. Ensemble, avec les services et les parties prenantes, il a développé en plus d'autres initiatives « l'alerte exclusion », un système documentant les demandes liées aux personnes sans abri (ou d'autres groupes dans la gare ferroviaire). Les appels entrants sont enregistrés puis filtrés par le référent social qui est capable d'identifier le service social approprié ou la partie prenante pour résoudre une situation spécifique.

Rome : En Italie, le référent social a en réalité mis en place comme l'une des fonctions organisationnelle du Help Center, qui fait parti de l'ONG Europe Consulting, le principal partenaire italien du projet HOPE in stations. Le Help Center avait déjà un passé de fonction de coordination localement. Le Help Center avait déjà implanté un système de surveillance avant le début de HOPE in stations et a aussi fourni un local pour les réunions et la provision de services. Dans le cadre de HOPE in stations le Help Center a tenté d'intensifier ses efforts de coordination et d'inclure une gamme plus large de services et de parties prenantes.

5.1 Entretiens qualitatifs

L'évaluation de HOPE in stations est en générale basée sur une approche combinée de diverses méthodes. Nous avons ainsi confronté ces méthodes afin d'évaluer le rôle des référents sociaux nationaux. L'approche s'est faite par la combinaison d'une analyse quantitative des réseaux et des entretiens qualitatifs. Alors que l'analyse quantitative des réseaux s'est strictement foca-

lisée sur les modèles de coopération entre les services sociaux concernés dans et autour de la gare, les entretiens qualitatifs se sont concentrés sur l'évaluation du référent social réalisée par les organismes de services.

En nous basant sur les rapports des référents sociaux nous connaissons l'étendue de leurs activités qui variaient significativement selon les pays. Donc une approche qualitative nous a semblé être la seule possible manière d'obtenir une évaluation valable. Les instructions pour les entretiens ont simplement essayé de couvrir tous les champs d'activités du référent social. Les personnes interrogées furent questionnées sur les pratiques et coopérations actuelles et si le référent social avait un effet sur les aspects suivants :

1. Coopération des organismes de services sociaux avec les parties prenantes de la gare ferroviaire (sécurité, entretien, service clientèle, commerçants)
2. Coopération entre les organismes de service sociaux
3. Soutien des personnes sans abri dans la gare ferroviaire

Nous avons décidé de faire des entretiens uniquement avec les organismes de services sociaux et les parties prenantes qui avaient travaillé avec le référent social pendant la période de mise en place (approximativement un an). La sélection a été faite par l'équipe d'évaluation basée sur les rapports des référents sociaux sur les rencontres, collaborations et activités. Nos ressources ne nous ont pas permis d'interviewer tous les organismes de services sociaux, ce qui serait potentiellement très intéressant pour les gares ferroviaires en vue d'obtenir une vision complète du rôle du référent social. Le fait de nous concentrer sur l'évaluation directe des partenaires nous a semblé davantage réalisable et plus approprié afin d'analyser correctement les activités

Nous avons peut-être exclu les organismes n'ayant pas voulu collaborer avec les référents sociaux – en revanche ces organisations n'auraient pas pu évaluer les activités concrètes des référents sociaux puisqu'elles n'y participaient pas.

Les entretiens qualitatifs avec les organismes de services sociaux et les parties prenantes en un coup d'œil :

- **Conduit sur trois sites** : Bruxelles Central (Bruxelles), Gare du Nord-Est (Paris), Roma Termini (Rome)
- **Période de l'enquête** : De Septembre à Novembre 2011
- **Groupe cible** : Organismes de services sociaux et acteurs/opérateurs ayant collaboré avec le référent social.
- **Objectif** : Evaluer le résultat des activités du référent social sur la coopération locale
- **Méthode** : Entretien semi-guidé. Analyse qualitative avec le logiciel MAXQDA.
- **Durée moyenne de l'entretien** : 40 min
- **Réponses attendues** : 10 interviews par site
- **Collecte de données** : Les organismes de services sociaux ont été contactés par courriel afin d'arranger la date de l'entretien. Les entretiens ont été faits par téléphone ou en face-à-face.

5.1.1 De la nécessité d'une coordination locale

Avant d'examiner les résultats pour les trois villes, nous allons introduire le thème de la coordination locale en se basant sur la question trouvée dans l'entretien, à savoir : si les services et les parties prenantes pensent qu'une coordination locale est nécessaire ou pas. Ceci est, bien sûr, une question cruciale pour HOPE in stations qui a mis en place une telle coordination avec le référent social. Dans l'ensemble, la plupart des personnes interrogées dans les trois villes voient beaucoup d'avantages variés dans la coordination locale.

A Bruxelles, les personnes interrogées N° 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8 et 10 soutiennent le concept de coordination locale, même si le réseau de service est déjà très bien intégré. Certaines ONG ont toutefois mis en avant le fait qu'elles ne

concevaient pas la coordination comme un « contrôle externe » (personne interrogée N°2) mais comme une coordination basique des tâches mise en place dans la gare comme par exemple la distribution de nourriture et la médiation entre les différentes parties prenantes. Toutes les ONG de Bruxelles perçoivent tout de même le grand bénéfice d'avoir un intermédiaire compétent dans la gare. A Rome, toutes les personnes interrogées soutiennent explicitement la coordination locale et l'importance du travail effectué à cet égard par le Help Center (réfèrent social). A Paris, toutes les personnes interrogées n'ont pas répondu directement à cette question, mais l'impression générale est, bien que certaines ONG ne voient un grand intérêt à être coordonnées directement (déclarant qu'il n'y a pas assez de liens entre les différents services qu'elles offrent), elles apprécient grandement les efforts de médiation entre les agents de la compagnie ferroviaire et les ONG et surtout la mise en place d'outils spécifiques telle que « l'alerte exclusion » pour faciliter et rendre plus visible le travail des ONG envers les personnes sans abri dans la gare.

Les avantages de la coordination locale mis en avant par les personnes interrogées comprennent une meilleure communication entre les parties prenantes et les services de la gare, une compréhension mutuelle, moins de conflits, plus de visibilité pour les services et leurs actions, une meilleure information des règlementations dans la gare, une plus grande cohérence dans la fourniture de services et de leurs suivis. Nous allons illustrer ces points de vue par un exemple tiré dans chaque ville.

Par exemple, la personne interrogée N°3, une ONG à Rome, qui explique plusieurs avantages : « **Premièrement pour faciliter les contacts et les échanges entre les divers protagonistes.** Comme par exemple pour les relations avec la police ferroviaire qui sont parfois tendues du fait d'un manque de connaissance des services fournis dans la gare. Cela veut dire que chaque organisation concernée doit développer un processus de négociation individuel afin d'être capable de fournir un service donné (ce processus concerne avant tout l'organisation de la distribution de nourriture). La possibilité de se réunir plus régulièrement autour de la table des négociations **faciliterait grandement le travail et les échanges entre les protagonistes concernés.** »

La personne interrogée N°4, représentant une ONG à Paris : « *D'un point de vu social, l'avantage n'est pas négligeable. **En effet, moins les tensions sont importantes entre les services sociaux qui interviennent dans la gare et les autres partenaires de la SNCF (police, SUJE, etc.), plus nous sommes capables de répondre efficacement aux besoins des personnes marginalisées. Le référent social doit mener une vraie stratégie de communication à l'égard des parties prenantes de la gare.** Pour moi, c'est son vrai rôle. Sa légitimité est renforcée par le fait qu'il vient de la SNCF. Lorsqu'un employé des chemins de fer parle avec un autre employé des chemins de fer, les choses sont sans aucun doute plus simples.* »

A Bruxelles aussi la personne interrogée N°1, représentant aussi une ONG, perçoit les avantages significatifs d'une coordination locale : « *Plus particulièrement dans la gare, tous les usagers ont des contacts avec plusieurs services. Chacun d'eux reçoit une fraction de la demande. **Dans un tel contexte, il est bien évidemment utile d'organiser une veille de coordination, de façon à assurer une certaine cohérence dans le suivi.** Il est utile de savoir qui s'occupe de qui. **Là, c'est une coordination dans des situations concrètes. Si à la place tout était improvisé, alors nous risquerions de doubler nos interventions.*** »

5.1.2 La gare ferroviaire en tant que centre de services ?

L'une des questions les plus pertinentes dans le contexte de HOPE in stations était de savoir si oui ou non la gare ferroviaire devait devenir un « centre de services » avec des services dédiés aux personnes sans abri ou si ce centre ne devrait pas simplement avoir une fonction de coordination et d'intermédiaire qui soutiendrait les organismes de services sociaux actifs dans et autour de la gare. Un résultat intéressant est que les ONG dans l'ensemble ne soutiennent pas l'idée de fournir des services supplémentaires dans la gare ferroviaire, bien qu'elles perçoivent la gare comme un lieu important pour le travail de rue et certains services qui semblent appropriés. Les inquiétudes concernant le fait de fournir plus de services dans la gare ferroviaire sont par exemple : la gare manque souvent de locaux adéquates à des services de haute qualité ; les personnes sans abri devraient être réorientées vers les

organismes de services publics car ils ont le droit d'utiliser les services de qualité standard ; plus de services attireraient plus de personnes sans abri ce qui rendrait le travail des agents des compagnies ferroviaires et des services sociaux plus difficiles, et, les personnes sans abri devraient recevoir de l'aide dans un environnement plus approprié. En général, nous avons été surpris à la sensibilité des ONG au regard de ces arguments et leur tentative pour mieux comprendre la position des salariés des entreprises ferroviaires, ce qui est dans l'ensemble un signal positif pour une plus grande coopération. Nous allons de nouveau illustrer ces arguments brièvement.

La personne interrogée N°1 de Paris, représentant une ONG : *« C'est une question sensible. Disons qu'aujourd'hui, les services sociaux sont déjà importants à la gare du Nord depuis que les ONG sous contrat peuvent faire un travail de rue sur place. **C'est une bonne chose parce qu'elles peuvent rencontrer des personnes errantes directement sur place. Or, il n'est pas nécessairement pertinent d'offrir d'autres services au sein de la gare, car sinon, il y aurait un risque d'un « effet aimant ».** Nous devons éviter cela à tout prix. »*

La personne interrogée N°1 de Bruxelles, représentant elle aussi une ONG : *« C'est difficile à dire, dans un tel cadre, quels services devraient-être fournis à la gare, **car c'est mieux si une personne sans abri est orientée vers des services généralisés. Ce n'est pas une question de services sur le pouce. Les sans abri ont avant tout besoin d'être entendus, d'être écoutés.** »*

Une autre ONG à Bruxelles, la personne interrogée N°7, à la question de savoir si la gare ferroviaire devrait devenir un « centre de services » : *« Ce n'est pas le rôle de la SNCB que de fournir des locaux ou de les gérer. Ça c'est le rôle de l'état. LA SNCB doit préserver son image, la gare doit rester propre et plaisante pour les voyageurs. **Il serait mieux d'avoir des locaux dans les environs de la gare, mais pas directement dans la gare.** »*

Une autre ONG de Bruxelles exprime aussi les avantages d'avoir la gare ferroviaire comme un « lieu de rencontre » et comme point de référence pour les personnes sans abri et les ONG, mais aussi les désavantages. Personne interrogée N°4 : *« La gare est un lieu public ouvert, il est logique que les sans abri s'y rassemble. Quand le temps est mauvais, c'est un lieu plus confortable.*

Pour cette raison, c'est un lieu important où les services vont quand ils veulent rencontrer des sans abri, pour établir un dialogue, créer un lien social, etc. D'un point de vue négatif, c'est aussi un lieu inconfortable pour s'occuper d'eux, et aussi un lieu où beaucoup de violence peut avoir lieu entre eux. »

5.1.3 Bruxelles

Le Tableau 25 fournit une vue d'ensemble des toutes les personnes interrogées à Bruxelles et la fonction première de l'organisme respectif.

Respondent No.	Name of organisation	Primary function
No. 1	Diogenes	Help Centre
No. 2	SAMU social	Coordination
No. 3	Home Beaudouin	Shelter
No. 4	Dune	Street work
No. 5	Infirmiers de rue	Medical services
No. 6	Point Velo	Shop
No. 7	La Fontaine	Help Centre
No. 8	La Strada	Coordination
No. 9	SNCB	Railway company

Table 25: Respondents Brussels

5.1.3.1 Evaluation de la fonction de référent social

Ce chapitre revient sur le point de vue que portent les organismes de services sociaux sur le référent social et sa fonction dans la gare ferroviaire. Nous verrons alors que les ONG ont débattu sévèrement sur la fonction de la coordination locale, ils en sont arrivés à des évaluations positives et différentes du référent social.

Nous allons débiter par des évaluations générales de différentes parties prenantes, puis nous entrerons dans les détails de certaines évaluations plus spécifiques. La personne interrogée N°1 met en avant l'aspect de construire

une structure de coopération plus inclusive et ouverte : « *La façon dont SBJ gère le projet est très bien : **tous les partenaires sont là depuis le début, et il y a assez de place pour prendre en compte les souhaits de tous*** ». De plus, la personne interrogée N°8 déclare que « *SBJ fait **un travail important dans la gestion des relations avec le personnel d'entretien et les agents de sécurité. Ils font un travail difficile, et ils méritent d'être écoutés. Sur le long terme, une telle fonction ne peut que rapporter de vrais résultats.*** »

Cela est aussi mis en avant par la personne interrogée N°5, travaillant pour une ONG qui fournit une aide médicale aux personnes sans abri : « ***Elle a permis une constante amélioration du niveau de coopération avec Securail, et dans la liaison avec le personnel d'entretien. Elle est aussi un lien utile avec les autres parties prenantes tel que les commerçants, comme on l'a vu dans le projet des toilettes publics.*** »

D'après les rapports d'activité du référent social bruxellois, nous savons qu'elle était très active dans ses visites à la gare ferroviaire, observant la situation, et gardant un contact avec les parties prenantes tout comme les personnes sans abri. Cela est aussi mis à l'honneur par la personne interrogée N°6, un commerçant qui avait des contacts réguliers avec le référent social et qui a aussi participé à plusieurs réunions : « ***Elle vient souvent s'informer d'une façon informelle afin de savoir ce qui se passe, de suivre les situations particulières de certaines personnes. Elle avait une permanence téléphonique : nous pouvons faire appel à elle en tant qu'intermédiaire lorsqu'un service social est nécessaire, ou pour appeler Securail ou la police si cela est approprié. Elle se tient aussi informée des suites.*** »

A Bruxelles les organismes de services sociaux ont, en particulier, mis en avant le rôle « d'intermédiaire » du référent social – un rôle neutre qui lie les différentes parties prenantes et qui tente de trouver des bases communes pour une coopération en dépit des différentes priorités et approches.

La personne interrogée N°7, venant d'une ONG local, met l'accent sur la fonction « d'intermédiaire » : « *Nous discutons des problèmes de sécurité dans la gare. **Nous échangeons nos perceptions, comme par exemple sur le comportement des agents Securail à l'égard des personnes sans abris. Il y a eu un événement important l'hiver dernier : une personne sans abri a***

*été expulsée de la gare, elle était ivre et handicapée, et fut retrouvée morte le lendemain. Il fallait en parler, je l'ai fait avec SBJ. J'avais avant tout besoin « d'exprimer ma rage » face à une telle tragédie. **Elle est une intermédiaire valable pour un tel problème.** »*

La personne interrogée N°2, représentant une grande ONG, rapporte : « *Elle est vue comme « neutre » avec les autres organismes » ; l'accent est aussi mis sur son rôle d'intermédiaire par le représentant d'un organisme de service social, la personne interrogée N°1, « C'est ainsi que nous concevons sa tâche. **Elle ne doit pas agir comme un travailleur social en charge de régler le problème, elle est un témoin direct (et formé) qui rapporte des situations.** »*

La perception exprimée ci-dessus - « C'est ainsi que nous concevons sa tâche » - nous montre déjà que les ONG à Bruxelles ne sont en général pas passives dans leurs efforts de coordination, elles ont une idée très claire des activités qu'elles attendent d'une « coordination » locale ou plutôt d'un « intermédiaire » local. Le référent social de Bruxelles a lui aussi signalé dans ses rapports que son activité ne serait pas adéquatement décrite si on ne se réfère qu'à la coordination des organismes de services sociaux au sens strict de gérer et relier leurs activités. Les différences organisationnelles au niveau de la culture, de l'approche, des services proposés etc. sont tellement importantes qu'elles deviendraient très vite des obstacles à une coordination directe. De plus, il semblerait que l'idée même de coordination ne serait pas soutenue par la plupart des ONG qui aiment mettre en avant leurs indépendances. L'accent positif mis sur la « fonction d'intermédiaire » est probablement la meilleure voie pour une plus grande compréhension de la fonction de référent social, cela est aussi en accord avec la perception personnelle du référent social.

Il deviendra plus clair dans le chapitre suivant que toutes les ONG ne sont pas favorables à la « coordination » ou « à être coordonnées » par une autre entité. Soit elles se perçoivent comme des coordinatrices soit elles pensent que leurs services – étant des services d'urgences – ne doivent pas être soumis à toute forme de coordination.

Les organismes de services sociaux ont néanmoins aussi discuté des restrictions du modèle actuel du référent social. Le rôle du référent social est perçu

comme étant très difficile par certaines ONG. Par exemple la personne interrogée N°2 qui déclare : « ***Cela ne devrait pas reposer sur les épaules d'une seule personne. Cela devrait être plus un protocole formalisé, sinon il y a le risque de perdre le contact. C'est trop lourd pour une personne de suivre tout ce qui se passe.*** »

La personne interrogée N°7 est sceptique à l'idée d'une coordination d'ensemble et met l'accent, encore une fois, sur la fonction d'intermédiaire : « ***Il ne s'agit pas d'organiser une coopération d'ensemble, c'est une tâche trop importante et probablement une perte de temps. Mais garder des contacts réguliers, en plus de quelques réunions par an est suffisant pour débattre des principaux problèmes.*** »

5.1.3.2 Impacts sur la coopération avec les parties prenantes des chemins de fer

Nous avons observé que l'évaluation générale de la fonction du référent social était dans l'ensemble positive. Nous allons maintenant nous pencher sur les résultats immédiats des actions mises en place pour les différents types de coopérations telles qu'elles sont perçues par les personnes interrogées. Premièrement, nous allons revenir sur les résultats pour la coopération avec les parties prenantes de la gare (sécurité, entretien, police, commerçants etc.).

La plupart des personnes interrogées (tous sauf N°1 et N°9) ont dans les faits rapporté des améliorations spécifiques dans leurs relations avec ces parties prenantes. Chose intéressante, les organismes de services sociaux ont tout de suite perçus un changement positif dans leurs coopérations avec et dans le comportement du personnel de sécurité. Ils lient ce changement aux actions du référent social et au programme de formation de HOPE in stations .

Par exemple, la personne interrogée N°4 : « ***Nous avons remarqué lors du dernier atelier/rencontre, que les points de vue de Securail et d'autres parties prenantes ont évolué. Il y a une différence avec la première rencontre. Je pense que cela peut être attribué à HOPE, à la présence de SBJ tout comme aux impacts de la formation*** » ; la personne interrogée N°5 : « ***La coopération existait déjà avant HOPE, et nous l'avons toujours soutenue. Pourtant HOPE***

a permis son épanouissement. Le principal résultat est que maintenant Securail a une meilleure relation avec les sans abri eux-mêmes, ce qui est positif pour nous. Cela est arrivé avec l'aide de SBJ, mais pas seulement. »

La personne interrogée N°6, un commerçant, fait référence à la formation et au référent social : « Depuis que les agents de Securail ont suivi la formation, je leur fais plus confiance. Avant, je pensais qu'ils avaient tendance à agir avec violence, maintenant j'ai une relation de confiance avec certains d'entre eux, j'ai des numéros de téléphones privés. De plus, SBJ se tient informé du suivi de certains événements. Dans l'ensemble, cela a créé un climat plus rassurant. »

En ce qui concerne les agents de sécurité, la personne interrogée N°5 qui a mis en place le programme de formation de HOPE in stations, nous rapporte une observation intéressante : « **Puisque nous étions en charge de la formation, nous avons pu observer que les agents de sécurité sont déchirés entre leurs sentiments humains et les ordres et objectifs de leur travail. Ce qui veut dire qu'ils ont besoin d'un espace libre pour exprimer leurs expériences. Ils se sentent plus reconnus grâce à cela, ou quand ils sont capables d'aider une personne sans abri en appelant un service, ou en les aidant à résoudre le problème. Il est important de leur donner les informations sur les ressources du réseau social. Ils sont dans une position qui peut nous aider, ils sont témoins de situations sur le terrain. Ils nous aident lorsque nous recherchons une personne, et ils nous appellent quand ils voient une personne dans le besoin. »**

La personne interrogée N°8 fait référence aux mêmes sujets et lie ces changements aux actions du référent social : « **Lors des premières rencontres, j'ai remarqué que les agents de la gare étaient touchés humainement par les conditions des personnes sans abri. SBJ leur permet de partager leurs expériences, ce qui évite le développement de la colère ou d'autres sentiments négatifs. S'ils se sentent mieux dans leur travail, ils auront un comportement plus amical à l'égard des sans abri. »**

Alors que l'évaluation des ONG est très positive, la personne interrogée N°10, un responsable à la SNCB, ne rapporte aucune amélioration significative : « *Je suis convaincu que SBJ fait de bonnes choses. Mais au début, nous*

*étions persuadés qu'elle nous serait d'une grande aide. **Nous n'en sommes pas convaincus actuellement. C'est probablement utile pour certains des acteurs, mais ce n'est pas une solution pour ceux qui travaillent dans la gare ou les commerçants.** »*

Le représentant de la SCNB avait clairement des attentes différentes qui étaient directement liées à la présence des personnes sans abri dans la gare ferroviaire, qu'il a décrites comme un problème très pressant qui ne pouvait être résolu. Ce qui est aussi intéressant de signaler c'est qu'il mentionne le manque d'objectif clair pour l'intervention de HOPE in stations : « **Nous espérons que cela serait une solution pour nous. Mais d'un autre côté, nous n'avons pas défini un champ clair d'actions. Nous ne voyons pas où nous allons, quels résultats sont attendus.** »

Tout comme les évaluateurs et observateurs du processus et de la mise en place des interventions nous partageons le sentiment que les objectifs n'ont pas été clairement définis dès le début, ce qui fut aussi un problème pour la mise au point de l'évaluation. Le référent social a aussi indiqué avoir des difficultés à définir son approche, à mettre en place et à définir les priorités dans ses objectifs. Il a également rapporté que la SNCB, son employeur, avait inclut des objectifs spécifiques dans le profil de sa tâche en plus des objectifs formulés par HOPE in stations. Néanmoins, il semblerait que plusieurs parties prenantes avaient su s'adapter à ce processus ouvert de mise en place, et qu'elles avaient pu apprécier les actions du référent social. Il est cependant inquiétant que la direction ne partage pas cette opinion.

5.1.3.3 Impacts sur la coopération entre les organismes de services sociaux

Selon les ONG, les impacts de l'action du référent social sur la coopération entre les organismes sociaux sont évalués comme étant très bas voir inexistant. Nous devons comprendre que le réseau de soutien entre les ONG à Bruxelles que nous avons mesuré en 2010 et 2011 (voir chapitre 5.2) était déjà très dense avant le lancement de HOPE in stations . Comme par exemple nous l'indique la personne interrogée N°7 : « *la coopération était déjà très active depuis plusieurs années* ».

La personne interrogée N°4 explique le faible impact sur les organismes de services par les restrictions institutionnelles : « ***SBJ a la volonté de bien faire, mais elle est limitée par son contexte institutionnel, par les moyens que lui octroie la SNCB, par le cadre. On ne peut pas s'attendre à des miracles.*** »

Il y a néanmoins des ONG qui voient des avantages dans la coopération lorsqu'il existe un référent local. Par exemple la personne interrogée N°8 : « *Une centralisation de l'information concernant les services en activité dans la gare centrale paraît utile* », et la personne interrogée N°5 a perçu l'impact au niveau « *du lancement d'un projet commun tout en en faisant la promotion au niveau politique* » en référence à HOPE in stations dans son ensemble.

Les entretiens à Bruxelles ont montré que la coopération entre les organismes de services n'est absolument pas une priorité pour les services sociaux – ils sont bien plus intéressés par le fait d'avoir un intermédiaire à la gare qui reste en contact avec les parties prenantes et se charge des problèmes locaux. Pour eux HOPE in stations n'était pas à propos « d'intégration de service » - un concept que nous avons utilisé au cours des étapes initiales du projet pour définir l'intensification de la coopération entre les services sociaux comme objectif. Pour Bruxelles, il semble qu'en fin de compte ce ne soit plus une priorité pour le référent social ni les ONG – et aurait sûrement été une tâche bien trop difficile pour une seule personne sur une période d'une année, étant donné la longue histoire et la complexité des structures de coopérations locale. Nous reviendrons sur ce sujet lorsque que nous parlerons des analyses de réseau dans le chapitre 5.2. Nous constatons néanmoins que les ONG ont une compréhension réaliste des possibilités du référent social dans le modèle actuel qui a permis l'appréciation de beaucoup d'aspects différents tout comme une approche critique dans certains cas.

5.1.3.4 Impacts sur l'aide aux personnes sans abri

La dernière partie de l'évaluation du rôle des référents sociaux porte sur l'appréciation de leur soutien auprès des personnes sans abri dans et autour de la gare ferroviaire. Plusieurs organismes de services sociaux ont rapporté des impacts positifs (N°1, 2, 4, 5, 6, et 8) et en particulier au regard des informations transmises sur les personnes sans abri dans la gare, comme par exemple la personne interrogée N°1 : « *En nous signalant les situations ou les personnes en besoin d'aide, elle nous a aidée, et elle peut aussi rester sur place jusqu'à ce que l'on arrive, si besoin est. [...] Grâce à ses signalements nos interventions sont plus ciblées.* »

Même argument pour la personne interrogée N°2 qui pointe aussi vers les compétences spéciales du référent social pour définir et catégoriser un cas spécifique : « *Elle détecte et définit assez bien les besoins, les gens sont ainsi plus sûrs d'être envoyés dans les bons lieux. Elle sait quelle type de situation notre organisme peut gérer, et elle ne nous appelle que si elle sait que c'est dans nos compétences. Si cela concerne une famille, ou un enfant, il n'y a bien sûr pas de « filtre », nous réagissons immédiatement.* »

Un jugement similaire est rapporté par la personne interrogée N°4 : « *Ces informations permettent une aide appropriée.* »

La personne interrogée N°2 indique aussi l'importance d'accompagner et de rester avec la personne sans abri jusqu'à ce que le soutien arrive : « *Si elle nous appelle, parfois nous pouvons arriver immédiatement, parfois nous sommes retardés. Elle est souvent dans la position qui permet de s'assurer qu'une personne dans le besoin ne soit pas laissée seule jusqu'à notre arrivée.* »

Ou si l'organisme n'est pas capable d'apporter une aide immédiate, le référent social s'assure que d'autres services soient contactés comme la personne interrogée N°5 nous le signale : « *On n'arrive pas toujours venir sur place pour aider, ou que nous ne pouvons pas accepter de nouveau « client ». Avec SBJ, nous sommes sûres que si nous ne sommes pas capables d'intervenir, la situation d'urgence sera transmise à un autre service.* »

Un autre effet indirect lié au travail des agents de sécurité nous est rapporté par la personne interrogée N°5. Nous avons déjà abordé les impacts positifs du référent social et de la formation sur les agents de sécurité dans le chapitre sur la coopération des parties prenantes. Il est clair que ces impacts se traduisent aussi en avantages pour le travail avec les personnes sans abri : « *Lors des premières rencontres, j'ai remarqué que les agents de la gare étaient touchés humainement par les conditions des personnes sans abri. **SBJ leur permet de partager leurs expériences, ce qui évite le développement de la colère ou d'autres sentiments négatifs. S'ils se sentent mieux dans leur travail, ils auront un comportement plus amical à l'égard des sans abri.*** »

Nous constatons que les ONG voient des avantages très spécifiques dans le fait d'avoir un référent social sur place dans la gare pour leurs actions envers les personnes sans abri. C'est une forme de coopération douce qui permet sans aucun doute d'apporter une aide appropriée plus rapidement et pour s'assurer qu'une personne sans abri en besoin ne soit pas laissée seule. Les ONG semblent prêtes à faire confiance aux compétences du référent social pour prendre les bonnes décisions au regard de l'aide à apporter.

Un organisme de service, la personne interrogée N°7, n'a indiqué aucun impact en disant simplement qu'il n'y avait pas encore eu l'opportunité d'une coopération, mais que la coopération était la bienvenue. La personne interrogée, représentant la SNCB, avait une vision négative des impacts sur son travail avec les personnes sans abri.

5.1.4 Paris

Le Tableau 26 fournit une vue d'ensemble des toutes les personnes interrogées à Paris et la fonction première de l'organisme respectif.

Respondent No.	Organisation	Primary function
No. 1	SNCF DLS	Security
No. 2	SNCF MES	Corporate social responsibility
No. 3	FNARS	Coordination
No. 4	Aurore-Itinérances	Help Centre
No. 5	Emmaüs coordination maraudes Xème	Coordination
No. 6	Aux Captifs	Help Centre
No. 7	ARC 75	Street work

Table 26: Respondents Paris

5.1.4.1 Evaluation de la fonction de l'réfèrent social

Lors de l'évaluation de la fonction du réfèrent social à Paris, les parties prenantes de la SNCF ont mis en avant le rôle d'intermédiaire et de médiateur, liant les départements de la SNCF avec d'autres parties prenantes et services mais aussi entre eux en lançant changement de perception, et en particulier les perceptions négatives de la sécurité par les services sociaux.

La personne interrogée N°1 : « *Parfois travailler avec les ONG était OK, parfois pas du tout. En effet, pour certains d'entres eux, je portais le chapeau du policier. Je le regrette et j'aimerais que leur attitude évolue sur ce thème. **Et en fait, je pense que le réfèrent social, qui vient de la SNCF et par conséquent connaît parfaitement le fonctionnement de la compagnie ferroviaire, est la personne la plus indiquée pour aller parler avec les ONG les plus récalcitrantes et leur faire comprendre que notre mission de sûreté n'est pas nécessairement en opposition absolue avec leur tâches.*** »

De plus, la personne interrogée N°1 met aussi l'accent sur le besoin de combiner les dimensions sociale et sécuritaire, ce qu'il considère comme une autre fonction du réfèrent social : « ***L'introduction du réfèrent social a renforcé et m'a aidé dans l'aspect social de mes missions.** Grâce à lui, j'ai enfin un vrai partenaire avec qui je partage mes impressions et découvertes dans la gare. Il est devenu le principal intermédiaire entre moi, ce qui veut dire la sécurité, et les ONG. **Je voulais vraiment que cette connexion entre la « sécurité » et le « social » existe. Le réfèrent social rend cette connexion possible.*** »

La personne interrogée N°2 parle de la fonction d'intermédiaire du référent social : « *Les MES ne sont pas forcément en contact direct avec les professionnels de la gare, comme les commerçants par exemple. C'est pourquoi la présence d'un référent social, qui en plus vient de notre compagnie, est très utile pour nous. **En effet, il est un réel point/relai intermédiaire pour mieux comprendre la situation des parties prenantes dans la gare.** Patrick Jud et son remplaçant actuel représentent un véritable apport dans le cadre de notre mission. »*

La personne interrogée N°2 a aussi signalé l'importance de la fonction de lien entre les différents départements de la SNCF : « ***En plus de cela, le référent social contribue aussi à l'amélioration de la coordination entre les personnels de la SNCF eux-mêmes. Ainsi, grâce à son intervention, j'ai maintenant plus de contacts réguliers (via des rencontres organisés par le référent social), avec le délégué local de sureté de la Gare du Nord (DLS).*** »

La personne interrogée N°4, représentant une ONG sous contrat avec la SNCF, perçoit la fonction de référent social avant tout comme un lien entre les acteurs des chemins de fer, la SNCF et les services sociaux : « ***Le rôle du référent social doit être de construire un lien entre nous et les professionnels de la gare. Selon moi, le reste ne fait pas partie de son travail. Agir auprès de clients en difficultés est au cœur de notre métier, pas celui du référent social. De plus, je n'ais jamais parler avec mes clients de la question du référent social.*** »

La personne interrogée N°7 rappelle aussi que la fonction du référent social est aussi de rappeler aux ONG leur statut au sein de la gare et de soutenir les accords passés entre la SNCF et les ONG sous contrat pour agir dans la gare : « ***Ce que je trouve utile dans sa présence est que cela réaffirme les conventions qui nous lient à la gare. Parfois, il y a en effet des associations qui continuent leurs actions dans la gare sans en avoir le droit, elles ne sont pas supposées être là. Le référent social peut aider à clarifier ces points avec les associations.*** »

5.1.4.2 Impacts sur la coopération avec les parties prenantes de la gare

Dans la perspective des ONG, le référent social est aussi perçu comme un intermédiaire. Les ONG apprécient cette fonction et juge à cet égard l'impact du référent social positivement. Par exemple la personne interrogée N°3 : « *Bien sûr, il existait auparavant des liens. **Cependant, les ONG n'avaient pas d'interlocuteurs directs si nécessaire. Il manquait une personne au sein de la gare pour centraliser tout cela.** Je me suis rendu compte de cela au cours d'une réunion à laquelle j'ai pu participer avec le référent social. **En effet, le référent social a réuni autour d'une table un groupe de partenaires (ONG, DLS, MES, etc.) qui ne se seraient jamais rencontrés comme ça auparavant.** »*

La personne interrogée N°3 met en avant l'importance de disposer d'un médiateur au sein de la gare: « *Cette présence constante encourage le contact avec d'autres parties prenantes de la gare. Par exemple, **je pense aux commerçant, agents d'entretiens, mais aussi aux agents de sécurités ou la police. En bref, le référent social de la SNCF joue un rôle central.** »*

La personne interrogée N°4 se réfère à la fonction de médiateur qui avait aussi été mise en avant par les représentants de la SNCF (en particulier la personne interrogée N°1) : « ***Depuis son arrivée, le référent social de la SNCF est devenu une sorte de médiateur et intermédiaire entre les ONG et les professionnels de la gare (excepté avec le DLS de gare de l'Est avec qui nous n'avons plus de contacts, je le répète).** En gros, c'est une bonne chose car il agit comme un « tampon » entre les différentes personnes qui, de par leurs activités professionnelles, peuvent avoir des sensibilités différentes. »*

Il revient aussi sur la fonction de plateforme de coordination et de contact avec les ONG lorsqu'elles sont appelées à intervenir dans la gare : « *Son action en tant que médiateur est aussi intéressante si nous parlons de liens entre nous et les commerçants dans la gare. **En effet, si les commerçants nous contactaient directement, je ne pense pas que cela fonctionnerait. Ce serait trop lourd pour nous à gérer parce que nous n'avons pas le temps de « discuter »**, étant donné l'ampleur des missions de soutien que nous assurons déjà. . Le fait que le référent social soit une personne intermédiaire semble beaucoup plus adaptée. »*

Bien que la personne interrogée N°5 n'ait pas perçu d'impacts importants, elle apprécie le travail en général du référent social dans le fait qu'elle a hérité d'une « fonction sociale » au sein de la gare : « *Je ne pense pas, parce que trois des ONG travaillant à la Gare du Nord et à la Gare de l'Est étaient déjà sous contrat avec la SNCF. Alors elles avaient déjà des contacts réguliers avec la compagnie ferroviaire. Néanmoins, je pense que le référent social a contribué à rendre les choses plus « lisses ». En effet maintenant, sa vraie fonction « sociale » permet à la SNCF d'avoir plus de liens avec les commerçants, les services de sécurité et les ONG sociales.* »

Les personnes interrogées N°6 et 7, représentant deux ONG, ne perçoivent que de faibles impacts sur leurs coopérations avec les parties prenantes. La personne interrogée N°6 (ONG) indique qu'il y avait auparavant une personne contact à la gare mais qu'elle n'est plus active. Au regard des impacts sur la coopération avec les parties prenantes la personne interrogée N°6 a répondu : « **Oui et non. Oui, parce que le référent social sert de « bureau » à la gare, mais pas au point que nous ayons perdu le lien avec les employés avec qui nous travaillions avant.** En outre, le nouveau référent social qui a remplacé l'ancien en septembre 2011 n'en sait pas trop sur les enjeux sociaux des personnes sans abri. C'est un peu inquiétant pour le futur. »

La personne interrogée N°7 ne semble pas entretenir de liens avec les parties prenantes mais indique que la sécurité de la gare (DLS) est son premier intermédiaire : « **Il n'y a pas de réelle collaboration, à proprement parler, avec les « parties prenantes ».** Nous sommes néanmoins en contact régulier avec le DLS, qui est l'interface entre nous et la police si nécessaire. L'expertise du référent social amène probablement une touche plus « sociale » et une sensibilité qui nous encourage à mieux nous comprendre. Mais le DLS demeure un interlocuteur dans tous les domaines liés à la sécurité en général. »

5.1.4.3 Impacts sur la coopération entre les organismes de services sociaux

Les ONG partagent le point de vue que la coopération entre elles existait déjà avant la mise en place du référent social et qu'elle ne pouvait pas être significativement améliorée, alors que certaines ONG voient les avantages

dans le simple fait de rencontrer d'autres ONG qu'elles ne rencontraient pas avant. En général, les ONG ne sont pas particulièrement intéressées par une intensification de la coopération. A cet égard les ONG expliquent que leurs services et clients ne se chevauchent pas à un certain niveau, mais qu'en général ils suivent des objectifs différents (N°4 et 7).

La personne interrogée N°4 : *« Le référent social nous a permis de participer à des réunions avec toutes les ONG sous contrat. Je pense que si le référent social n'était pas là, nous ne rencontrerions pas certaines ONG avec lesquelles nous n'avons pas de réelles affinités. **Nous pouvons donc dire que sa présence nous a amené à nous rencontrer officiellement, ce qui est un point positif. Pourtant, cela ne change pas fondamentalement le travail quotidien d'une organisation ou d'une autre.** Pour être clair, nous travaillons parfois avec ARC 75 qui partage parfois des clients avec nous. Parfois, ils viennent nous rendre visite chez nous. En revanche, les échanges sont très faibles avec Les Captifs. »*

La personne interrogée N°6 : *« **Cela nous permet de nous rencontrer et de mieux se connaître entre les associations. Mais au-delà, les avantages me semblent limités.** »*

La personne interrogée N°7 : *« Je pense que nous étions déjà habitués à travailler avec un réseau d'associations. En ce sens là, nous ne nous attendions pas à ce que le référent social soit là pour cette raison. **Bien sûr, la présence du référent facilite certaines interactions, mais dans l'ensemble, nous interagissions déjà avant.** »*

A l'inverse, la personne interrogée N°1, le représentant DLS de la SNCF, juge les impacts sur la coopération avec les parties prenantes très positivement : *« Oui, il y a eu un réel impact, que j'estime extrêmement positif. Le référent social et son assistant ont beaucoup apporté depuis la mise en place du dispositif. **Avant, je ne parlais directement qu'à une ONG (Aux captives la libération), mais maintenant, grâce à la présence de ce médiateur qu'est le référent social, je peux dialoguer avec toutes les ONG plus efficacement. En effet, le référent social apporte une expertise sociale que je n'avais pas vraiment.** »*

5.1.4.4 Impacts sur l'aide aux personnes sans abri

Les personnes interrogées qui observent des impacts positifs sur l'aide aux personnes sans abri font d'abord référence à la fameuse « Alerte exclusion », un téléphone et un répondeur qui permet au référent social de renseigner et rediriger les appels rentrant concernant les personnes sans abri ou les appels d'urgences. Le référent social contacte ensuite l'ONG offrant le service le plus approprié. Les coordonnées de ce numéro d'urgence ont été distribuées à toutes les parties prenantes de la gare par le référent social. Le modèle pour cette « alerte exclusion » avait été développé en coopération avec des ONG et les parties prenantes.

La personne interrogée N°1 : **« La mise en place de service « Alerte Exclusion », que je considère comme une réelle révolution, rend l'action du référent social encore plus importante. J'ai appelé ce numéro très régulièrement depuis sa mise en place. Lorsque nous sommes confrontés avec des situations très complexes, nous pouvons maintenant adapter nos réponses à ces situations, puisqu'elles sont définies par le référent social qui fait appel à l'ONG la plus à même de répondre aux types de problèmes signalés. Par exemple, nous avons des cas psychiatriques que nous avons peur d'approcher jusqu'à maintenant. Dorénavant grâce à la mise en place de du référent social et son renforcement par l'Alerte Exclusion, nous pouvons trouver les interlocuteurs les plus adaptés à ces situations complexes. »**

D'autres personnes interrogées représentant des ONG ont fait référence à « l'Alerte Exclusion » comme par exemple les personnes interrogées N°3 et 4. Chose intéressante, la personne interrogée N°4 fait remarquer une autre fonction de ce numéro d'urgence qui consiste à documenter le travail effectif des ONG dans la gare : **« Je pense que la mise en service de ce numéro d'urgence (à laquelle nous avons collaboré) est une chose magnifique. Le dispositif est toujours relativement nouveau (juillet 2010) mais je pense qu'il faut continuer à travailler dessus. En effet, nous devons attendre les retours en ce qui concerne ce nouveau numéro. Il va permettre de montrer que nous intervenons efficacement dans la gare. C'est important pour nous en termes de visibilité parce que les professionnels dans la gare perçoivent mieux les interventions des ONG sur le site. »**

Mise à part la mise en place de l'alerte exclusion, les ONG ne semblent pas percevoir d'autres impacts significatifs sur l'aide directe aux personnes sans abri (N°6 et 7).

La personne interrogée N°6 : « **Aucun impact, parce que le référent social est bien trop loin de notre réalité de terrain.** Je n'ai pas perçu la valeur ajoutée que sa présence représentait en ce qui concerne les personnes sans abri. »

La personne interrogée N°7 : « **En réalité non, ou seulement très indirectement et pas à ce jour. Le référent social n'est pas un travailleur social, alors son rôle n'est pas de travailler avec des personnes sans abri.** C'est notre boulot. Indirectement, le référent social nous a permis d'avoir ce lien avec la SNCF (et en particulier en termes de communication) ce qui éventuellement nous aidera à résoudre certains problèmes qui touchent le public que nous suivons. »

La personne interrogée N°7 perçoit néanmoins un certain potentiel pour des impacts dans le futur sur l'aide apportée directement aux personnes sans abri : « Lorsque le référent social initiera des actions concrètes, nous pourrons dire que les choses sont en route. Certaines de ces initiatives existent - **comme par exemple la formation du personnel de la SNCF sur les personnes sans abri** - et d'autres sont planifiées, **comme la possibilité d'ouvrir un local de service pour les associations et leurs usagers.** Finalement, mon cri de guerre (et j'en ai parlé longtemps avec le référent social qui semblait intéressée par ce genre de projet) serait de proposer des petits boulots à la SNCF aux jeunes personnes ou personnes errantes, qui ne sont pas nécessairement capables de travailler régulièrement, mais peuvent accomplir certaines tâches supervisées par des éducateurs. »

La personne interrogée N°1 nous signale deux autres impacts, l'un concernant la compréhension générale des personnes sans abri et l'autre concernant l'amélioration de la traçabilité des clients : « Le référent social, mais plus globalement l'action menée par la SNCF au cours des derniers mois (je pense à la formation sur les personnes errantes par exemple), **m'a aidé à mieux comprendre les personnes sans abri** et à mieux gérer les problèmes qu'elles peuvent créer dans la gare. [...] **En outre, il y'a un suivi plus approfondi de ces personnes. Lorsqu'un commerçant nous demande ce qui est arrivé à une**

personne errante, nous avons maintenant l'information grâce au référent social, ce qui est un progrès, bien sûr. »

5.1.5 Rome

Le Tableau 27 fournit une vue d'ensemble des toutes les personnes interrogées à Rome et la fonction première de l'organisme respectif.

Respondent No.	Organisation	Primary function
No. 1	INMP National Institute for Health, Migration and Poverty	Medical services
No. 2	Sovereign Military Order of Malta	Food distribution
No. 3	P. S. Giovanni Battista de' Rossi	Food distribution
No. 4	Binario 95	Help Centre
No. 5	Caritas: Poliambulatorio	Medical services

Table 27: Respondents Rome

5.1.5.1 Evaluation de la fonction de référent social

Les organismes de services sociaux à Rome ont avant tout perçu la fonction de référent social en termes de stabilité et d'un développement supplémentaire de la coopération entre tous les services concernés et les parties prenantes actives dans et autour de la gare.

Par exemple la personne interrogée N°4 : « **Le propos de cette réunion était d'encourager la collaboration et l'efficacité des services fournis à la gare, dans le sens d'interventions spécifiques développées à travers des participations concrètes de toutes les parties prenantes, notamment la police, les services de santé, etc.** » ; ou la personne interrogée N°5 : « **Nous nous sommes focalisés sur les besoins communs en termes de coordination vis-à-vis d'une intervention sociale adressée aux personnes sans abri, actuellement le problème le plus important de la ville. Il y a une demande commune et répandue qui est de faire en sorte d'éviter que les ressources existantes ne se chevauchent ou n'agissent de façon désordonnée ce qui mènerait à une perte de potentiel. Il est utile, à la place, de diriger ces ressources vers**

des buts communs. » La personne interrogée N°3 a aussi mis l'accent sur la même fonction : « *Le but principal a été de construire un réseau de coopération plus étendu, incluant différents organismes dispensant des services sociaux, pour les clients sans abri, à la Gare de Termini Roma.* »

5.1.5.2 Impacts sur la coopération avec les parties prenantes de la gare ferroviaire

La réponse commune au regard des impacts du référent social sur la coopération des organismes de services sociaux et les parties prenantes de la gare a été de reconnaître et apprécier le travail continu du Help Center pour le développement et le renforcement supplémentaire de cette coopération dans un environnement complexe avec beaucoup d'organisations différentes.

Par exemple, la personne interrogée N°1 : « *Nous reconnaissons, en particulier, l'importance du travail accompli par le Help Center, **ayant défini et introduit des procédures spécifiques afin d'établir et de maintenir la coopération au sein de la gare.** De la même façon, **les rôles et fonctions de toutes les organisations participantes ont été mis en avant et ceci a été un élément clé pour obtenir l'objectif commun de l'insertion sociale.*** »

La personne interrogée N°1 représente une organisation médicale qui n'est pas directement liée à la gare et n'a de ce fait pas de contacts réguliers avec les parties prenantes. Cette personne a néanmoins mis l'accent sur le rôle très important du référent social en tant qu'intermédiaire : « *Pas directement, puisque NIHMP n'a pas de lien direct avec eux. **Cependant, la fonction d'organisation intermédiaire (« pont »), héritée par le HC, a toujours été perçue par la NIHMP comme une « fonction sociale » spécifique essentielle à toutes interventions concernant les clients sans abri. C'est pour cette raison que la NIHMP se concentre sur les interventions médicales spécifiques, « déléguant » au HC le rôle très important de médiation sociale.*** »

La personne interrogée N°4, représentant une organisation liée institutionnellement au Help Centre, reconnaît les efforts de coordination entrepris, mais identifie aussi un point faible dans le fait de ne pas inclure toutes les parties prenantes : « *La coopération obtenue était ce qui était possible d'ob-*

*tenir au vue des conditions et du contexte actuel : **HC a pu investir dans le développement du réseau à travers le programme de formation – adressé à un public varié et hétérogène -, réunion public, etc. Mais d'un autre côté, les personnes interrogées rapportent un manque d'engagement, en termes de participation, de la part des autres parties prenantes, même si les résultats obtenus peuvent être considérés comme excellents.** »*

Les « conditions et le contexte actuel » de Rome auxquels fait référence la personne interrogée mais qu'elle ne définit pas dans l'entretien, pourraient être liés au fait que le réseau de coopération à Rome jusqu'à maintenant ne pouvait pas relier les organisations professionnelles et les organisations basées sur le bénévolat, ces dernières fournissant principalement de la nourriture aux personnes sans abri dans la gare. Nous confirmons par notre analyse de réseau (cf. voir ci-dessous, chapitre 5.2) que l'intégration entre les organisations professionnelles était bien plus forte que la coopération entre les organisations professionnelles et volontaires.

La personne interrogée N°2, qui représente l'une de ces organisations basées sur le bénévolat, décrit le déroulement habituel de la coopération pour son organisation : « **La relation avec les parties prenantes est développée sur une base personnelle et non-structurée ; en outre, elle ne concerne que l'activité de distribution de nourriture.** »

La personne interrogée N°4 fait référence au même sujet, mais observe tout de même un impact positif du référent social : « **Les activités de coopération sont actuellement plus structurées : dans le passé, le lien avec d'autres organisations locales se faisait par des contacts directs et personnels. Il existe maintenant des procédures structurées régulant la coopération entre les acteurs concernés, comprenant la programmation de réunions, des rapports périodiques, etc.** »

Nous constatons que le Help Center dans son rôle de référent social a continué ses efforts de coordination et de créations de liens entre les organismes de services sociaux et les parties prenantes au sein de la gare. Peut-être que ce changement ne fut pas assez décisif pour ouvrir la coopération à tous les participants. Il y a néanmoins plusieurs signes indiquant que les organisations caritatives ne sont pas intéressées par une coordination, préférant se concentrer avant tout sur leur travail de bienfaisance.

5.1.5.3 Impacts sur la coopération entre les organismes de services sociaux

L'impact du référent social sur la coopération entre les services sociaux est perçue comme moins importante en comparaison avec l'impact sur la coopération entre parties prenantes. Trois personnes interrogées ont même déclaré qu'il n'y avait aucun impact du tout (N° 1, 2 et 3).

La personne interrogée N°2 élabore : « *Le Help Center est toujours vu comme un facilitateur opérationnel et un point de référence pour le soutien matériel (à savoir disponibilité de produits de premières nécessités), plutôt que comme un partenaire. Dans le futur et en travaillant ensemble à la construction du réseau social de la gare, il serait possible d'augmenter la coopération et de faire une coordination de services plus concrète.* »

Le point de vue exprimé par la personne interrogée N°2, qui représente une organisation volontaire d'abord engagée dans la distribution de nourriture, pourrait être représentatif de beaucoup d'organisations plus petites qui ne sont pas totalement intégrées dans le système local de coordination. Un point signalé par nos partenaires à Rome à plusieurs reprises.

La personne interrogée N°4 évoque de futurs développements plutôt que des impacts perçus : « *En général, nous observons qu'une méthode concrète de travail va être mise en place au sein de la gare, basée sur une action commune dans le but de construire un système de service social. Cela serait possible grâce à la contribution de chaque organisation concernée, en termes de savoir faire, compétence et ressource.* »

La personne interrogée N°5, est la seule à avoir observé un impact concret : « *En ce qui concerne plus spécifiquement le problème de refuge et d'hébergement, la collaboration a été étendue à d'autres organisations. Dans cette perspective, le soutien reçu par le Help Center, en tant que responsable et partenaire d'un réseau spécifique de services sociaux, a été très utile.* »

5.1.5.4 Impacts sur l'aide aux personnes sans abri

En général, les organismes de services sociaux n'ont perçu que modérément les impacts du référent social sur leur travail avec les personnes sans abri. Seule la personne interrogée N°2 ne rapporte aucun impact significatif.

En particulier la personne interrogée N°1, représentant un service médical, est satisfaite du soutien apporté par le référent social, qui est « au plus près » des personnes sans abri : « **Grâce au travail accompli de HC, à travers le développement du réseau social de la gare, il a été possible d'assurer efficacement la proximité de services de santé directement là où les gens vivent.** En ce sens, notre mission – de soigner les gens vivant dans des situations et conditions sociales désavantagées et critiques – peut être accomplie. »

Cette même personne met aussi l'accent sur l'avantage global, pour les personnes sans abri, d'une plus grande coopération : « *Premièrement, la création du réseau social, nous a permis de prendre en charge des cas spécifiques et a promu les contacts entre les différentes organisations concernées ; en plus de cela, le HC a facilité la rencontre entre notre organisation et les opérateurs de la chambre de contrôle sociale de la Ville de Rome, ce qui est essentiel pour sensibiliser les personnes sans abri aux problèmes de santé.* »

La personne interrogée N°4 met elle l'accent sur l'intensification des échanges d'informations : « *Avant toute chose l'échange d'information, qui a été l'un des principaux résultats avec la possibilité d'organiser des actions et interventions groupés. Cela a aussi amené des solutions spécifiques liées à certains individus, et dans certain cas, cela a débouché sur une mobilisation de potentiel et de ressources supplémentaires.* »

La personne interrogée N°5 explique que dans sa perception c'est le programme de formation du Help Center qui a eu le plus grand impact sur l'aide apportée aux personnes sans abri dans la gare : « **Le programme de formation a généré la plus forte influence sur le travail avec les personnes sans abri. Les opérateurs sociaux en formation au Help Center (9 actuellement) ont eu l'opportunité d'expérimenter le contact direct avec les gens directement sur le terrain, dans les rues où vivent les personnes sans abri tous les jours.** La sensibilité développée par cette expérience est une valeur ajoutée dans le travail quotidien au sein de notre organisation. »

5.2 Analyse de réseau

Aux Etats-Unis, où les modèles quasi-expérimentaux ont une longue histoire au sein des sciences sociales et sont appliqués beaucoup plus régulièrement qu'en Europe, l'analyse de réseau a déjà été utilisée afin d'évaluer l'impact des programmes d'intégration de service sur les personnes sans abri aussi bien que sur l'organisation des services eux-mêmes ainsi que leur réseau. Cependant, ces évaluations étendent des indicateurs spécifiques à l'échelle de réseaux entiers (mesure spécifique de la densité ou centralité d'un réseau par exemple) plutôt que de comparer la structure même de ces réseaux avant et après l'intervention⁸.

L'évaluation fait état *a posteriori* des évolutions qui affectent ces indicateurs en raison de la spécificité de la situation étudiée.. Dans HOPE in stations nous avons utilisé la même méthode de collecte de données et d'analyse quantitative. Nous allons, néanmoins, nous focaliser plus sur l'aspect structurel des réseaux des organismes de services sociaux. Nous allons donc utiliser des analyses visuelles de réseau comme outil supplémentaire pour comprendre ces structures de réseau. La comparaison a deux niveaux : Nous comparons entre les sites et entre des points dans le temps (2010 et 2011). Nous estimons qu'une description détaillée des réseaux locaux de soutien est une « valeur ajoutée » à l'évaluation d'impact, mais elle nous permet aussi d'évaluer les impacts d'une façon plus nuancée que simplement notée « plus d'intégration » ou « meilleure intégration », mais aussi les différences et mouvements dans les structures sous-jacentes. Un autre scénario probable serait d'utiliser les résultats de l'enquête pour des coordinations d'action plus spécifiques dans le futur qui se concentreraient sur certains aspects structurels.

8 Morrissey, J. et al: 2002: Integration of Service Systems for Homeless Persons With Serious Mental Illness Through the ACCESS Program. In: Psychiatric services, August 2002, Volume 53, Number 8 Greenberg, Greg A, Rosenheck, Robert A: An Evaluation of an Initiative to Improve Coordination and Service Delivery of Homeless Services Networks. In: The Journal of Behavioral Health Services and Research, April 2010, Volume 37, Number 2

Enquête sur l'intégration de service en un coup d'œil :

- Conduite à Bruxelles, Paris et Rome
- **Objectif :** Comparer la structure du réseau de soutien aux personnes sans abri avant et après l'intervention
- **Groupe cible :** Dans chaque ville 16 organisations ont été sélectionnées pour participer à l'enquête sur l'intégration de service
- **Méthode :** Analyse réseau, questionnaire
- **Sélection des organisations:** Le but était d'identifier les organismes de services sociaux les plus pertinents par rapport au groupe cible. La sélection comprenait toutes organisations fournissant des services directement dans la gare et les organisations offrant d'autres " services de base": Centre de conseil et de soutien, Centre de jour, distribution de nourriture, Aide Médicale, Refuge, et travail de rue.

Le processus de sélection s'est fait par l'élaboration d'une première liste d'organisations fournissant des services de base avec nos chercheurs et partenaires nationaux. Une section de la cartographie sociale (recherche préliminaire) était dédiée aux types de coopérations et aux partenaires de coopérations. Les organisations ont commenté la liste préliminaire et ont proposé d'autres organisations. D'après cette information, nous avons revisité la liste préliminaire et sélectionné les organisations.

- **Collecte de données :** Les chercheurs ont envoyé les questionnaires d'intégration de services à toutes les organisations sélectionnées et contacté les organisations personnellement par téléphone afin d'expliquer le questionnaire. Nos chercheurs ont envoyé un rappel et continuent de contacter ces organisations.

5.2.1 Les dimensions de l'intégration de service

« L'intégration de service » peut être définie de différentes façons. Dans ce projet nous définissons l'intégration de service en nous basant sur 7 dimensions différentes (voir Tableau 28). Ces dimensions ont été sélectionnées avec attention en nous basant sur de la littérature scientifique⁹ et des informations provenant directement des organismes de services sociaux participant à l'enquête. Nous avons collecté des informations sur les types de coordination les plus pertinents pour les activités de recherches préliminaires conduites par nos chercheurs et coordonnées par l'institut Italien ISFORT. Ainsi, les dimensions résultantes ont été sélectionnées non seulement sur la base de considérations et d'expertises théoriques, mais aussi sur la base des réponses réelles des organismes de services sociaux. De plus, **toutes ces dimensions sont focalisées sur les personnes sans abri** et non sur les clients de ces organismes de services.

Nous avons décidé d'utiliser un format de questionnaire pour collecter les données de réseau. Le questionnaire se présentait sous forme de matrice comprenant les noms de des **16 organisations présélectionnées** et les questions avec les catégories de réponses correspondantes. Cela signifie que chacune de ces 16 organisations a dû répondre aux questions concernant les 15 autres organisations (voir ANNEXE questionnaire B).

Les dimensions de l'intégration de service et leurs opérationnalisations sont visibles dans le Tableau 28. Toutes les questions se réfèrent à la « **période de référence** » de **12 mois avant l'enquête**. La première question était une question « filtre » - s'il n'y avait pas de coopération, les organisations devaient continuer avec l'organisation suivante dans la colonne. Certaines organisations n'étant pas actives tout au long de l'année, la deuxième question avait pour but d'identifier exactement l'intensité et la fréquence de la coopération entre deux organisations, au cours des douze derniers mois. . En même temps cette relation indique la continuité/discontinuité de la coopération. **Dans le questionnaire, les trois questions suivantes sur les actions spéci-**

9 Michael S. Knapp: 1996: Methodological Issues in Evaluating Integrated Services Initiatives. In: New directions for evaluation, Spring 1996, Number 69 Provan, Keith G, Milward, H Brinton: A preliminary theory of interorganizational network effectiveness. In: Administrative Science Quarterly, March 1995, Volume 40, Number 1

riques de coopération indiquaient plus précisément le nombre de mois sur lesquels s'étendait la collaboration. La question sur l'intensité de la coopération avait donc une référence claire de temps/période (les mois durant lesquels une organisation déclare coopérer avec l'autre). Les trois relations qui suivent, mesurent les différentes formes de coopération : échange d'information, coordination des services, envoyé des clients sans abri. Toutes ces relations sont mesurées sur la même échelle de 0-4. L'échelle que nous avons choisie s'est avérée être appropriée pour définir une quantité réaliste de coopération tout en produisant assez de variations dans les réponses pour faire des comparaisons ayant un sens. Les catégories ont un sens clair (plutôt que les catégories tel que « très fort », « fort », etc.) et ne se chevauchent pas.

En plus de tout cela, le questionnaire comprenait des questions sur la planification des activités et l'évaluation de la coopération aussi bien que sur l'évaluation de la tendance dans la coopération.

Nous avons utilisé le même questionnaire pour 2010 et 2011 avec deux petits changements. En 2011 nous avons inclus **le référent social en tant que 17^{ème} acteur**. En outre, nous avons décidé de changer l'échelle pour la planification sur le long-terme. Déjà en 2010, nous avons utilisé une échelle spécifique pour cette dimension parce que la planification des activités sur le long-terme ne peut être aussi régulière que l'échange d'information sur les personnes sans abri par exemple. Nous avons toutefois pensé que cette échelle devrait être plus détaillée afin d'évaluer la planification des activités du référent social. Il est néanmoins toujours possible de comparer les deux différentes échelles.

Dimensions of service integration	Questions	Response categories (and coding)
Filter question	Is there any cooperation or exchange between your organisation and organisation 1,2,3...	1 = Yes 0 = No X = I do not know this organisation
Time period of cooperation	For the last 12 months please indicate the number of months during which you and organisation 1,2,3... had any cooperation or exchange	Number of months (from 1 to 12 months)
Exchange of information	How often did you exchange (non-confidential) information on homeless clients with organisation 1,2,3...	4 = 3 times a week or more 3 = 1 to 2 times a week 2 = 1 to 3 times a month 1 = less than once a month 0 = Never
Coordination of services	How often did you coordinate the provision of services to homeless clients with organisation 1,2,3...	4 = 3 times a week or more 3 = 1 to 2 times a week 2 = 1 to 3 times a month 1 = less than once a month 0 = Never
Sending homeless clients	How often did you send homeless clients to organisation 1,2,3...	4 = 3 times a week or more 3 = 1 to 2 times a week 2 = 1 to 3 times a month 1 = less than once a month 0 = Never

Long-term planning	How often did you have an exchange on long-term planning of services for homeless clients with organisation 1,2,3...	Ex-Ante 2010: 2= Several times 1= Once 0= Never	Ex-Post 2011: 4= More than once a month 3= Once a month 2= Once every two months 1= Less often 0= Never
Assessment of cooperation	Please assess the degree of cooperation between your organisation and organisation 1,2,3...	4= Very strong 3= Strong 2= Moderate 1= Weak 0= Very weak	
Assessment of trend	Please assess whether there is an increase or decrease in cooperation between your organisation and organisation 1,2,3... compared to 12 months ago.	4= Strong Increase 3= Increase 2= No change 1= Decrease 0= Strong Decrease	

Table 28: Dimensions, questions and response categories

5.2.2 Comprendre les visualisations de réseau

La principale fonction de la visualisation de réseau est de rendre directement observables les caractéristiques structurelles spécifiques d'un réseau, qui seraient difficiles à identifier dans des tableaux ou d'autres formes de présentation de données. Les réseaux dans ce rapport, sont des réseaux dits « one-mode » ne comprenant qu'un seul type de nœuds : organismes de services sociaux. La visualisation du réseau montre **les liens entre les organisations strictement basées sur les données quantitatives collectées avec le questionnaire correspondant**. Cela veut dire que les caractéristiques visuelles

de la taille d'un nœud, par exemple, et l'épaisseur des liens sont basées sur les nombres assignés aux catégories de réponses dans le questionnaire. La troisième colonne du Tableau 28 montre ces assignations. Le code des couleurs des nœuds (=organisations) observable dans le Tableau 29 indique la fonction primaire d'une organisation.

La distribution spatiale des nœuds (organisations) reflète leurs connexions, c'est-à-dire que les nœuds qui sont fortement connectés sont aussi proches l'un de l'autre (voir Figure 26). La distribution spatiale est basée sur un modèle mathématique appelé 'spring embedding' qui est l'une des fonctions du logiciel SNA UCINET/Netdraw que nous utilisons pour toute les présentations visuelles. Le modèle mathématique fait en sorte que les nœuds fortement connectés sont proches l'un de l'autre, et en plus, il tente de créer une image de réseau visuellement compréhensible tout en évitant le chevauchement des différents nœuds et liens. Chaque dimension d'intégration de service donne un réseau à part. Ainsi, il y a des réseaux différents pour l'échange d'information, la coordination de services, la transmission de clients, etc. Ces réseaux seront analysés dans les chapitres suivants.

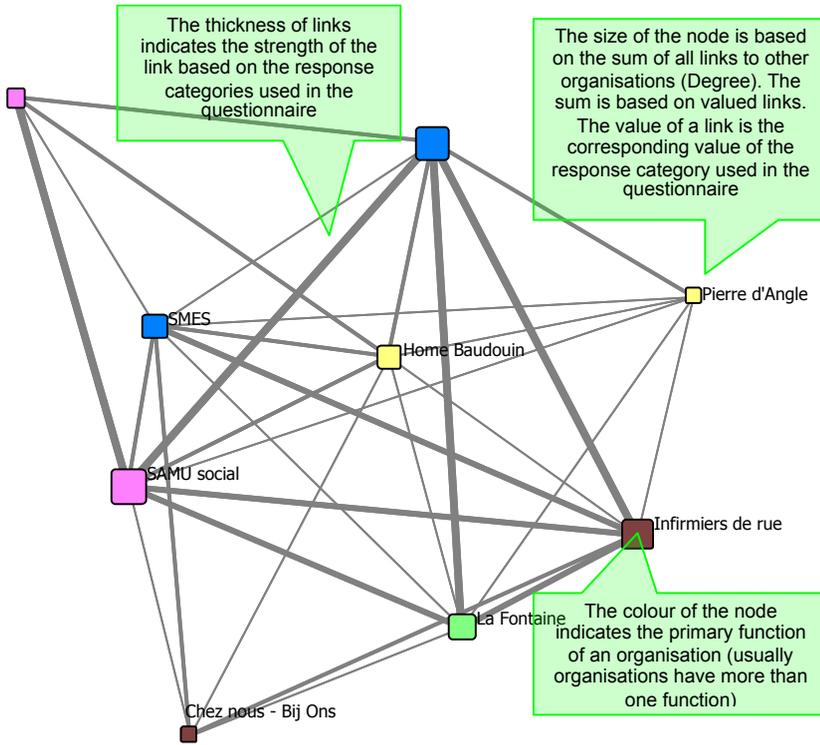


Figure 26: Network visualisation example

Primary function	Node colour
Coordination and Multifunctional	Pink
Day centre	Brown
Food distribution	Orange
Help centre	Green
Medical service	Blue
Shelter	Yellow
Street work	Grey

Table 29: Node colours

5.2.2.1 Simplification de la visualisation de réseau

Pour faciliter la lisibilité du schéma ci-dessus, une réduction de complexité est parfois nécessaire, ce qui veut dire ne montrer que des parties ou niveaux sélectionnés du réseau. Dans ce rapport nous avons ainsi extrait les niveaux les plus faibles des liens de la visualisation : « 1=moins d'une fois par mois ». « Moins d'une fois par mois » indique que l'échange ou la coopération ne se fait pas sur une base régulière ; il semble dès lors justifié de retirer ces liens. Lorsque nous utilisons cette simplification, nous l'indiquons toujours dans la description de la Figure avec la note « Liens>1 ». Ces liens ne sont cependant que retirés de la visualisation et non de la méthode mathématique (lorsque nous calculons le degré de valeur par exemple). Notez que les cliques sont aussi calculés sur le niveau « Liens>1 ».

5.2.2.2 Relations dirigées et non-dirigées

Certaines des dimensions d'intégration de service ont été mesurées en tant que « relations dirigées » et d'autres en tant que « relations non-dirigées ». « Envoi de clients sans abri » est par exemple une relation dirigée, parce que l'organisation A envoie des clients à l'organisation B et vice-versa. En revanche, nous décidons que « Coordonner les services adressés aux clients sans abri » est une relation non-dirigée, parce que la 'coordination' est une activité commune qui implique toujours les deux organisations. La différence entre les relations dirigées et non-dirigées a une conséquence importante – dans les deux cas nous recevons pour chaque paire d'organisations deux valeurs (les deux organisations indiquent la fréquence de la coopération dans le questionnaire). Lorsque nous observons une relation dirigée (tel que l'envoi de clients) nous continuerons à travailler avec les deux valeurs. Or, lorsque nous travaillons avec des relations non-dirigées, nous devons combiner les deux valeurs. Il ne devrait y avoir qu'un seul lien avec une seule valeur entre l'organisation A et B. Parfois ces valeurs seront les mêmes, parfois elles seront différentes. Les différences dans les valeurs peuvent être le résultat de diverses causes. La principale cause étant, bien sûr, que les réponses au questionnaire sont toutes basées sur des estimations : les organisations n'ont généralement pas les données exactes sur le volume d'échanges

entres elles. Il y a en plus d'autres raisons : le manque d'information, le manque d'attention, les différences dans les manières qu'ont les organisations de se percevoir mutuellement.

Nous nous retrouvons ici face à un problème qui est commun à toutes les méthodes de collecte de données et pratiquement inévitable : Il y aura des erreurs dans les mesures. Avoir deux valeurs pour la même relation peut néanmoins être perçu comme la possibilité d'avoir une meilleure estimation basée sur l'évaluation de deux plutôt que d'une seule organisation. Mathématiquement, la procédure la plus simple est de prendre la valeur moyenne. Ces valeurs moyennes seront arrondies par le bas étant donné que les organisations ont tendance à surestimer leurs coopérations lorsque celles-ci font l'objet d'une évaluation.

Exemple: Quand l'organisation A indique une coordination de services avec l'organisation B "1 à 2 fois par semaine" (= valeur de 3) et l'organisation B indique une coordination de services avec l'organisation A "1= moins d'une fois par mois" (= valeur de 1) la valeur moyenne correspondante est la valeur 2 (= 1 à 3 fois par mois).

5.2.2.3 Cliques

Dans l'analyse de réseau une « clique » est un lot de nœuds (dans notre cas des organisations) **où chaque nœud est connecté à tous les autres nœuds**. Lorsque nous utilisons des expressions telles que « 4-clique » ou « 5-clique » le chiffre fait simplement référence au nombre d'organisations faisant partie de la clique. Nous avons essayé d'identifier des cliques uniquement pour les liens les plus forts – cela veut dire, par exemple, que les organisations doivent être au minimum connectées par un lien *au-dessus* de la catégorie : « moins d'une fois par mois ».

5.2.3 Comparaison des réseaux de services sociaux

Pour le rapport à mi-terme de ce projet nous avons déjà décrit les structures des réseaux pour 2010 et observé des structures complètement différentes

lorsque nous comparions les trois villes. Maintenant nous ajoutons en complexité car nous n'allons pas seulement comparer entre les sites mais aussi entre des points dans le temps afin de voir **si les structures de réseaux ont changé, si l'intégration de services s'est améliorée et comment le référent social pouvait se connecter au réseau de services des organisations déjà existantes**. Pour faire cela nous devons surmonter un problème. Nous avons déjà expliqué dans le chapitre 2.2 qu'il n'avait pas été possible de collecter toutes les réponses de toutes les organisations sélectionnées. En 2010 nous avons reçu 10 des 16 questionnaires à Bruxelles et à Paris, et 12 sur 16 en Italie. Nous avons décidé de ne travailler qu'avec les questionnaires reçus et d'exclure les non-répondants de l'analyse, bien que dans l'analyse de réseau nous aurions l'option d'utiliser l'information reçue afin de montrer leur lien avec les non-répondants. Malheureusement, en 2011 le taux de réponses était encore plus bas. Nous n'avons reçu que 8 des 17 (nous avons inclus le référent social dans l'enquête) questionnaires de Bruxelles tout comme de Paris, et seulement 6 sur 17 de Rome. Afin de respecter les délais et présenter l'évaluation à temps, nous nous sommes concentrés sur les questionnaires reçus fin 2011, en dépit de nos efforts pour recueillir davantage de données. **Pour 2011 nous avons décidé d'inclure les connections des non-répondants pour avoir la possibilité de comparer les mêmes organisations entre 2010 et 2011**. Heureusement, beaucoup des organisations ayant répondu en 2010 ont répondu à nouveau en 2011, mais il y avait aussi de nouvelles organisations (par rapport aux 16 organisations initiales) que nous souhaitons inclure. Le Tableau 30 montre les résultats de cette sélection. Seules les organisations marquées d'une couleur orange ont répondu en 2011, mais toutes les organisations seront incluses dans l'analyse. Il est clair que les données deviennent moins fiables dans ce cas, en particulier pour 2011. L'analyse des données de 2010 nous a néanmoins montré que nous étions capables de saisir les structures des réseaux de soutien qui correspondaient très bien aux observations des ONG, chercheurs et partenaires. Cela veut dire que nous avons une base stable pour la comparaison en 2010. Mais aussi que les données de 2011 nous fournissent des informations utiles, et plus important encore, permettent une évaluation générale des impacts du projet sur l'intégration de service.

Brussels	Paris	Rome
HOPE Reference authority	HOPE Reference authority	Help center – HOPE Reference authority
Chez nous - Bij Ons	Arc 75	Per la Strada
Clos Ste Thérèse	Aurore-Itinérance	Binario95
Dune	Autre Monde	Caritas: Ostello
Home Baudouin	Aux Captifs La Libération	Caritas: Poliambulatoria
Hopital St Pierre	Charonne	Cavalieri di Malta
Infirmiers de rue	Coordination maraudes Xème	Comunità di Sant'Egidio
La Fontaine	Emmaüs	Conferenza di S. Vincenzo de' Paoli
Operation Thermos	FNARS	Croce Rossa Italiana
Pierre d'Angle	Réseau souffrance Précarité	INMP
SAMU social	Restaurant du Coeur	Parrocchia S. Maria del Buon Consiglio
SMES	Secours Catholique Xème	Parrocchia San Giovanni Battista de' Rossi

Table 30: Network analysis respondents

Nous allons maintenant comparer les structures de réseaux pour les différentes dimensions de l'intégration de service entre les sites et entre 2010 et 2011.

5.2.4 Mois de coopération

Les organisations ont été interrogées sur le nombre de mois aux cours des derniers 12 mois avant l'enquête où elles avaient coopéré ou échangé avec une autre organisation. Ainsi les réponses allaient de 0 à 12 mois. Ceci est un indicateur de base pour la continuité de la coopération sur l'année entière. La Figure 27 montre la « mesure moyenne » qui est une mesure de densité de réseau. Nous observons qu'en 2010, Bruxelles avait le réseau le plus dense pour les « mois de coopération » suivi de Rome et Paris. Pour 2011, nous observons une augmentation pour Bruxelles et Paris qui indique une plus haute continuité de coopération, alors que la différence entre les deux villes reste la même. La réduction que nous observons pour Rome est plus un artefact statistique causé par les nombreuses valeurs manquantes (voir Figure 28). Il n'y a pas de réelle indication de cette réduction dans les entretiens avec les organisations et les ateliers/rencontres avec les parties prenantes.

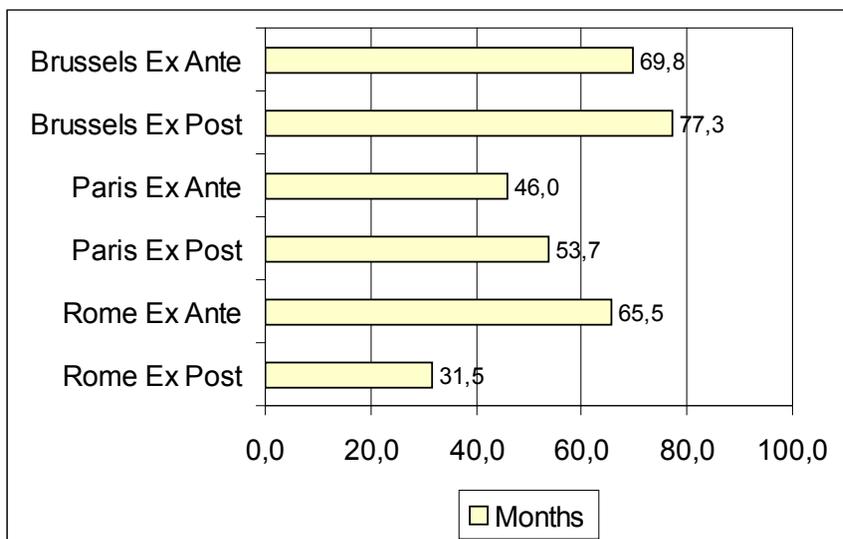


Figure 27: Months: Mean degree comparison

Pour la Figure 28, nous avons rassemblé les mois sous 5 catégories. Un exemple : pour Bruxelles, le chiffre « 6 » qui apparaît en premier signifie que 6 de tous les liens possibles entre organisations étaient de « 0 mois » (ce qui veut dire pas de coopération). Le chiffre suivant, « 6 », signifie – toujours à Bruxelles – que 6 de tous les liens possibles entre organisations étaient de « 1 à 3 mois ».

Avant de comparer les résultats de 2010 et 2011, nous allons observer la situation initiale en 2010 (ex-ante) dans les trois villes. Même ce simple chiffre nous montre immédiatement les différences notoires entre les villes en 2010 : Le plus remarquable est le nombre élevé de liens dans la catégorie 10-12 mois à Bruxelles qui représente quasiment 50% de tous les liens (22 liens). A Paris, nous n’observons que 2 liens avec la même continuité. La majorité des organisations à Paris ont coopéré et échangé entre 4-6 mois (17 liens). Le réseau Bruxelles est donc beaucoup plus dense qu’à Paris et montre une continuité temporelle bien plus importante dans la coopération. La continuité et l’intensité ne sont néanmoins pas les mêmes : il se pourrait que les

organisations à Paris coopèrent sur moins de mois, mais avec plus d'intensité en terme d'activités. Nous reviendrons sur ce sujet plus tard lorsque nous observerons les différents types de coopération.

Rome montre des nombres absolus plus grands parce que nous avons deux « personnes interrogées » de plus qu'à Bruxelles et Paris en 2010 – les valeurs de pourcentages nous aident néanmoins à comparer la distribution des catégories de réponses.

Pour 2011, la première impression est que **Bruxelles** montre dans l'ensemble le même niveau de continuité dans la coopération. A Paris nous observons davantage de connexions « non activées » (21 pour « 0 mois »), mais également plus de liens continus et réguliers (18 liens pour « 10 à 12 mois »). Ceci pourrait indiquer qu'un certain groupe d'organisations ne coopèrent pas avec beaucoup de continuité, alors que d'autres sembleraient être séparées du réseau. Nous reviendrons sur ce sujet plus précisément dans les chapitres suivants.

La première impression pour Rome est une diminution dans la continuité de la coopération. A Rome les résultats sont significativement biaisés du fait du grand nombre de « valeurs manquantes » (28 pour « manquante »), causés par le très faible taux de réponses au questionnaire en 2011 auxquels 6 organisations ont répondu. Une « valeur manquante » signifie qu'une possible connexion entre deux organisations n'avait pas de valeur, parce qu'aucune des deux organisations n'a répondu à cette question. Nous n'avons donc aucune information sur cette connexion particulière. Elle pourrait être forte, faible ou inexistante.. Dans l'ensemble nous pouvons simplement affirmer qu'aucun indice ne permet d'identifier une coopération continue.

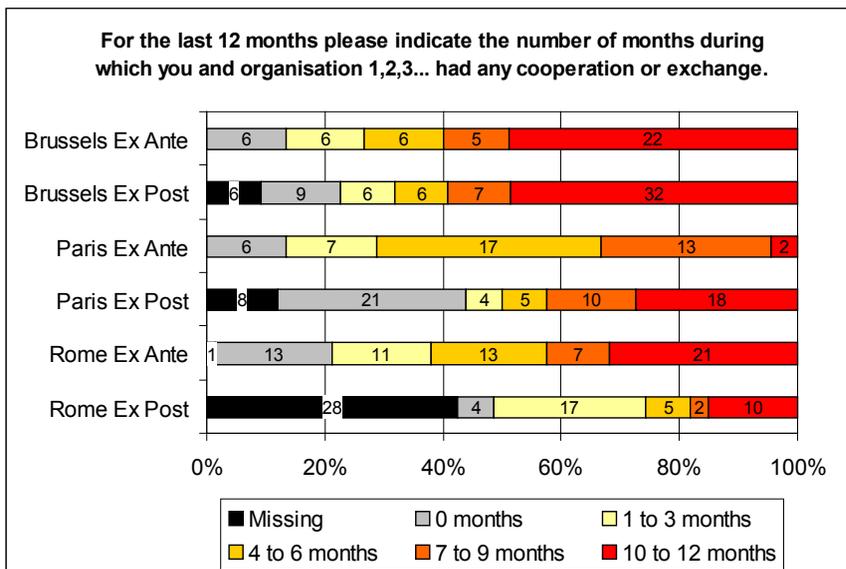


Figure 28: Months: Distribution of links

Désormais, l'analyse visuelle va permettre d'avoir une approche plus précise de la coopération au sein de chaque structure. Dans ce cas précis, la visualisation ne comprend effectivement les liens supérieurs à 6 mois et porte de ce fait uniquement sur les coopérations les plus régulières. Nous allons premièrement observer les réseaux en 2010 qui présentaient des modèles de coopérations très significatifs pour les trois villes. Le réseau à Bruxelles était constitué d'un groupe très intégré d'organisations situées au centre du réseau (voir Figure 29). L'analyse de clique nous indique que Hôpital St. Pierre, SAMU Social, SMES et Pierre d'Angle appartenaient tous à plusieurs « 5-clique » - un 5-clique est un lot de 5 organisations où chacune des organisations est liée à toutes les autres. Hôpital St. Pierre et SAMU Social font partie des six 5-clique. La périphérie du réseau était cependant continuellement impliquée dans la coopération – Opération Thermos est en fait la seule organisation à ne pas faire partie d'une 5-clique. Avec un nombre de liens très élevé (102), le SAMU Social était l'organisation la plus connectée avec l'ensemble des organisations. Venaient ensuite Pierre d'Angle et l'Hôpital St.

Pierre, suivis par un groupe de quatre organisations présentant des résultats assez similaires (de 71 à 77 liens entretenus au total). Seul Opération Thermos semblait être faiblement connectée au réseau (8 liens)..

Le réseau de Paris s'est quant à lui distingué par sa forme proche de ce que l'on appelle communément un « réseau-étoile » dans l'analyse de réseau. (Voir Figure 31). Un réseau étoile parfait serait, formellement, un réseau avec une organisation liée à toutes les autres sans que celle-ci *ne soient liées entre elles*. La FNARS (coordination) a pris la position centrale à Paris. Les autres organisations n'étaient que très peu liées l'une à l'autre – la seule 3-clique dans la périphérie était celle comprenant Emmaüs, Aux Captifs La Libération et Coordination maraudes Xème. Nous verrons plus tard que ces trois organisations jouent un rôle important dans d'autres sous-réseaux. L'analyse de clique tout comme l'inspection visuelle nous montre qu'à Paris nous n'avons que 3-cliques (avec un niveau de lien >6 mois). A Bruxelles nous avons plusieurs 5-cliques au même niveau, ce qui signifie qu'il y avait plusieurs grands groupes d'organisations travaillant ensemble.

Le réseau à Rome, basé sur des mois de coopération nous a révélé une structure très spécifique en 2010. Lorsque nous observons la visualisation nous remarquons deux différents « groupes » d'organisations qui étaient caractérisés par une domination des types institutionnels (voir Figure 33). Nous observons un 4-clique de distributions de nourriture (orange) qui sont connectés les unes aux autres sur la gauche, et sur la droite nous voyons un groupe d'organisations constitué d'organisations médicales (bleu), de Help Centers (vert), et un refuge (jaune). Il y avait un 5-clique constitué de Comunità di Sant'Egidio, Caritas: Ostello, Caritas: Poliambulatoria, Binario95, Help Center ; et un autre 5-clique très similaire comprenant INMP (médical) à la place de Caritas: Poliambulatorio (médical). Les deux groupes peuvent être décrits comme constitués d'organisations professionnalisées fournissant des services spécialisés et complexes aux personnes sans abri.

Au centre figure Comunità di Sant'Egidio, une organisation multifonctionnelle qui semble agir comme une sorte de coordinateur pour la distribution de nourriture ayant des liens avec les quatre organisations de ce type. Il est ainsi possible de constater la formation d'un 5-clique fortement intégré,

constitué de cinq organisations connectées les unes aux autres. Parallèlement, Comunità est aussi fortement liée aux autres groupes. Selon la terminologie employée dans l'analyse de réseau, elle occupe une « fonction passerelle ». Les deux organisations de Caritas sont aussi liées à la distribution de nourriture mais pas aussi fortement que Comunità.

Les trois réseaux pour 2011 comprennent maintenant le référent social et sont montrés sur la droite pour chaque ville dans la Figure 30, Figure 32 et Figure 34. Nous pouvons constater l'augmentation de la densité à Bruxelles et Paris. Le plus remarquable est cependant l'introduction du référent social, et en particulier à Bruxelles. A Bruxelles, pour l'année 2011 le référent social a eu une coopération très régulière (plus de six mois) avec 8 organisations dans le réseau, comprenant les plus intégrées telles que SAMU Social et La Fontaine. A Paris, le référent social était en coopération régulière avec Aux Captifs, Arc75, et Aurore-Itinérance, les trois ONG sous contrat avec la SNCF. De plus, le référent social a régulièrement coopéré avec le FNARS, qui était l'organisation occupant la position la plus centrale en 2011. Une position qu'elle occupe toujours actuellement malgré que cela soit moins affirmé que par le passé. En ce qui concerne Rome, nous observons la même image qu'en 2011, seulement moins dense, ce que nous pensons être le résultat de toutes les valeurs manquantes. La distribution de nourriture ne coopère toujours pas régulièrement avec le groupe central. Le Help Center semble néanmoins avoir une coopération très stable avec les organisations professionnelles de soutien présente dans le réseau.

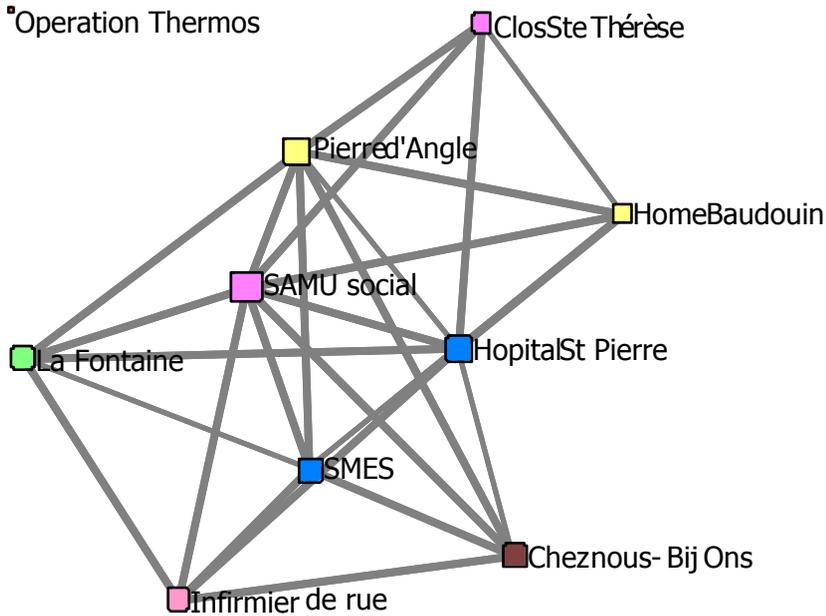


Figure 29: Brussels Months Ex Ante: links > 6

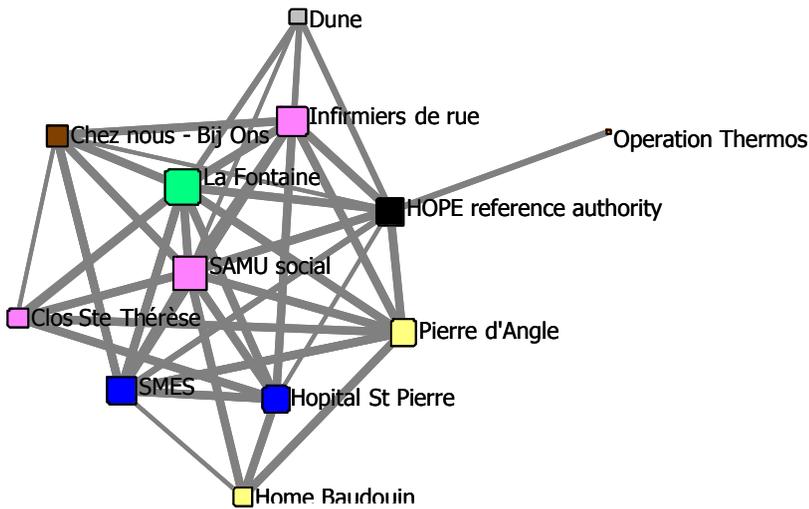


Figure 30: Brussels Months Ex Post: links > 6

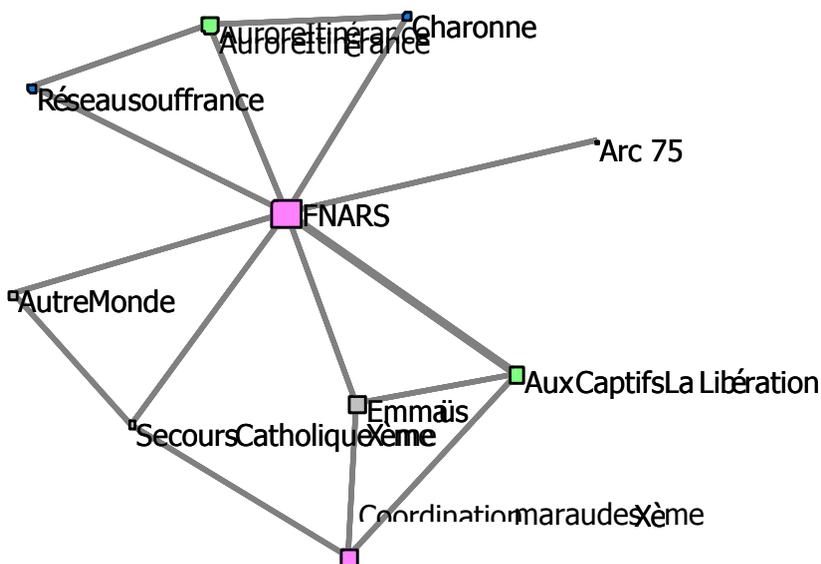


Figure 31: Paris Months Ex Ante: links > 6

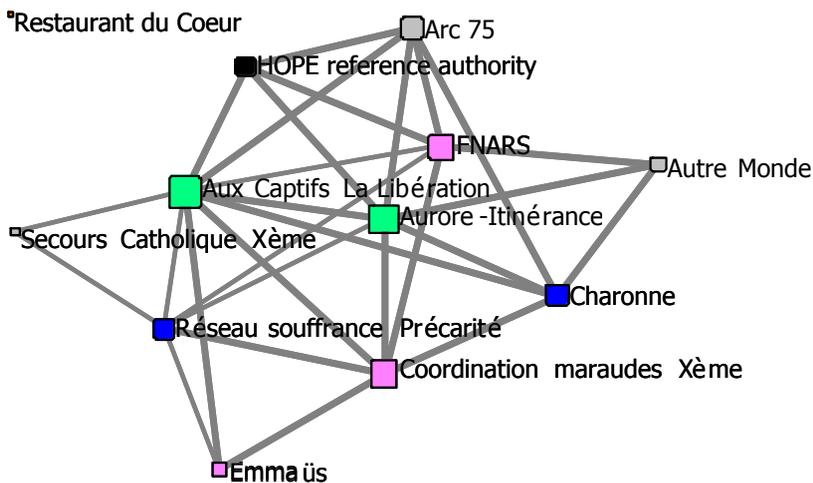


Figure 32: Paris Months Ex Post: links > 6

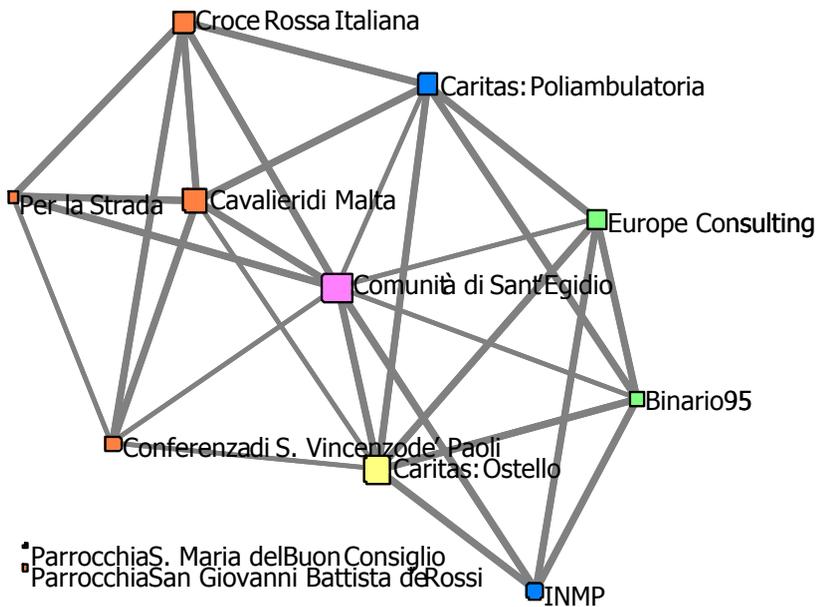


Figure 33: Rome Months Ex Ante: links > 6

- Per la Strada
- Croce Rossa Italiana
- Cavalieri di Malta
- Conferenza di S. Vincenzo de' Paoli
- Parrocchia S. Maria del Buon Consiglio

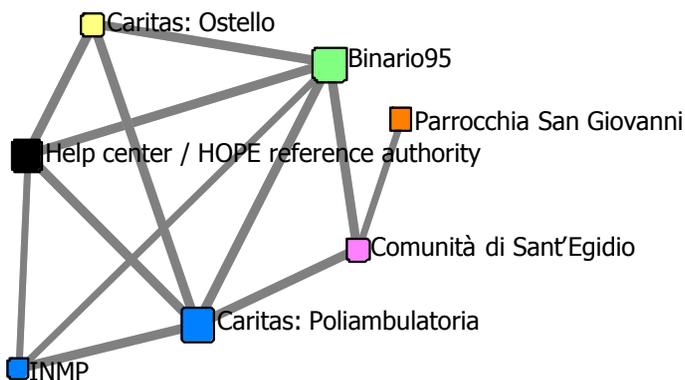


Figure 34: Rome Months Ex Post: links > 6

5.2.5 Activités spécifiques de coopération

La première relation basée sur des mois de coopération est une mesure de base pour la continuité de la coopération. Nous allons maintenant nous tourner vers les activités spécifiques de coopération et les structures de réseaux correspondantes. Le Tableau 28 représente ces activités avec les catégories de réponses. Nous devons garder à l'esprit les catégories de réponses lorsque nous interprétons les données. Par commodité nous allons nous référer aux quatre activités par : « Information », « Transfert », « Coordination », et « Planification ».

La Figure 35 et la Figure 36 fournissent une comparaison entre activités, villes et points dans le temps. Dans la Figure 35 nous calculons à nouveau la « mesure moyenne » pour mesurer la densité générale des réseaux. Il est immédiatement évident que la relation entre les différents réseaux pour chacun des lieux reste très stable. La seule différence est que Bruxelles montre une densité plus haute pour le réseau d'information que pour le réseau de transfert. Le réseau de coordination tout comme celui d'information ont augmenté en densité, alors que le réseau de transfert est maintenant moins dense. Pour Paris et Rome, nous constatons une diminution en densité. Il sera toutefois nécessaire d'analyser en détail chacun des réseaux afin de mesurer l'impact réel des valeurs manquantes. A titre d'exemple, celui-ci peut s'avérer déterminant pour une ville telle que Rome où le taux de réponse fut particulièrement faible.

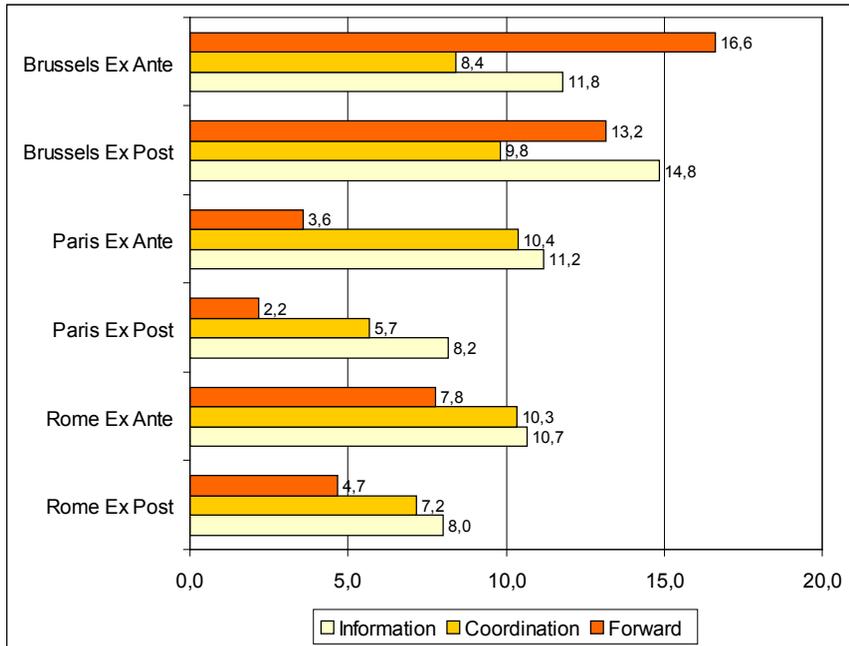


Figure 35: Comparison of specific cooperation activities: Mean degree

Dans la Figure 36 nous montrons à nouveau les valeurs moyennes, mais cette fois-ci elles représentent la **force du lien**. En général, nous observons que la force moyenne des liens existants est plus stable que celle de la densité lorsque nous comparons 2010 et 2011. Nous constatons que les liens à Bruxelles sont pour les trois réseaux plus forts que pour Paris et Rome. Le réseau de transfert semble, en particulier, être très fort avec une force moyenne de 2,4, cela se trouve entre les catégories « 1 à 3 fois par mois » et « 1 à 2 fois par semaine ». La valeur équivalente pour Paris est par exemple seulement à 1,6 et donc entre les catégories « moins d'une fois par mois » et « 1 à 3 fois par mois » - ce qui démontre clairement un mode de coopération par mois régulier. Dans l'ensemble, nous constatons néanmoins qu'il n'y a eu aucune amélioration significative en ce qui concerne la force de liens dans les trois réseaux.

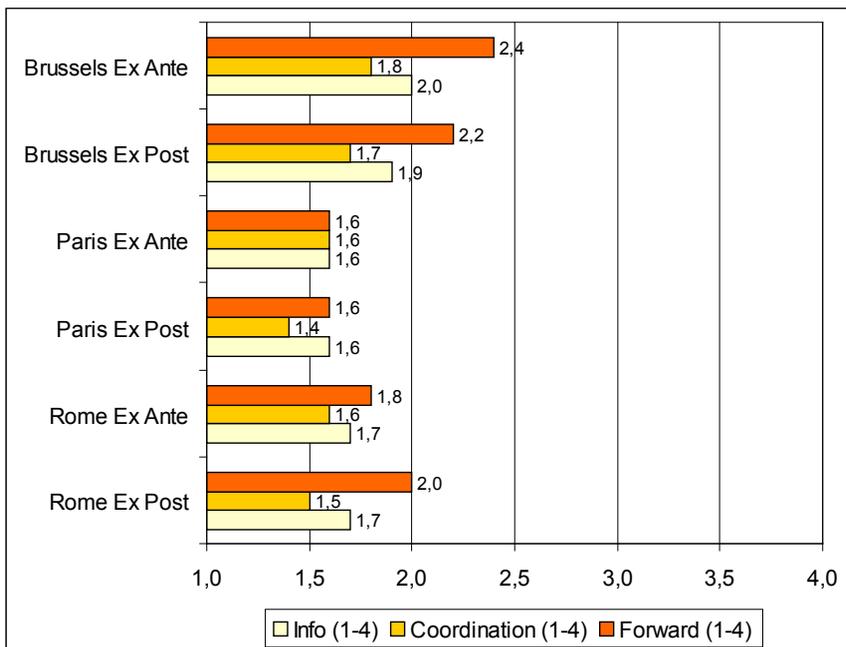


Figure 36: Comparison of specific cooperation activities: Mean tie strength

5.2.5.1 Echange d'informations sur les clients sans abri

Le premier réseau que nous allons étudier en détail sera celui de l'échange d'informations sur les clients sans abri. La distribution des liens en 2010, apparaît dans son ensemble comme plutôt similaire dans les trois villes (voir Figure 37). Il semblerait, toutefois, que l'échange d'informations à Paris s'est fait avec une intensité faible ou modérée, la majorité des liens étant compris dans les catégories « moins d'une fois par mois » et « 1 à 2 fois par semaine ». Nous observons que cela est différent pour Rome et Bruxelles qui ont plus de liens dans les catégories « 1 à 2 fois par semaine » et « 3 fois par semaine ou plus ». Notons cependant que Paris a le chiffre le plus bas dans la catégorie « Jamais ». Ainsi, à Rome et Bruxelles il y avait plus de paires d'organisations qui n'échangent pas d'informations sur les clients entre elles.

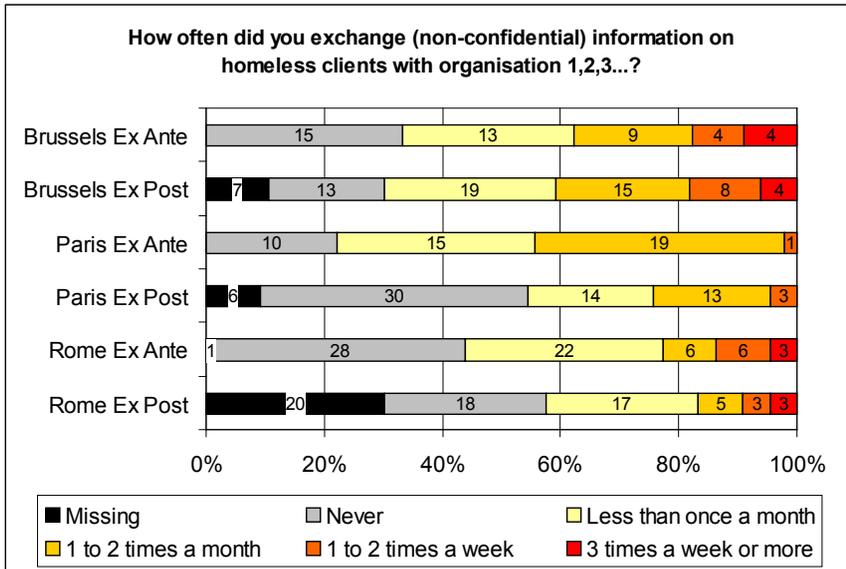


Figure 37: Information: Distribution of links

Lorsque nous nous tournons vers les valeurs ex-post pour 2011, nous observons une distribution stable pour Bruxelles avec de légers glissements entre les catégories. A Paris il apparait que le réseau d'échange d'informations est en fait devenu moins dense avec plus d'organisations non-liées – une augmentation de 10 à 30. Pour 2010 nous n'observons aucun lien pour la catégorie « 3 fois par semaine ou plus ». Le « point faible » de Paris est donc resté un point faible. A Rome nous constatons qu'il manque vingt valeurs pour 2011 – cela signifie qu'il existe vingt liens dont nous ne connaissons ni l'existence ni la force. Ces valeurs auraient certainement changé la vue d'ensemble, révélant une diminution de la coopération. La distribution des liens dans les catégories étant effectivement très similaire à 2010.

Les chiffres ci-dessous nous montrent les réseaux d'informations de Bruxelles, Paris et Rome pour 2010 et 2011. En 2010, Bruxelles a montré un réseau d'échanges d'informations bien intégré et équilibré (voir Figure 38). Il n'y avait pas d'acteur ou clique central qui pourrait dominer l'échange d'infor-

mations, ou une fragmentation du réseau en plusieurs groupes. La périphérie du réseau montre aussi des liens qui indiquaient un échange régulier d'informations bien que sur un niveau relativement bas (« 1 à 3 fois par mois »). Il y avait cependant un 4-clique d'organisations très bien intégrées au regard de l'échange d'informations comprenant Hôpital St. Pierre, SAMU Social, Infirmière de Rue et La Fontaine. Les organisations intégrées au sein de cette 4-clique échangent des informations sur les clients au moins « 1 à 2 fois par semaine ».

Pour 2011 nous observons un réseau d'échange d'informations encore plus dense, avec un 4-clique très fortement intégré constitué de SAMU Social, SMES, Infirmière de Rue et l'Hôpital St. Pierre (voir Figure 39). Il est intéressant de noter que les services médicaux, en particulier, sont très impliqués dans l'échange d'informations sur les clients sans abri. Le référent social a, sur une base plus régulière, échangé des informations avec deux organisations, SAMU Social et Infirmière, mais est aussi connecté avec deux organisations qui se trouvent plus sur la périphérie du réseau, un refuge et l'organisation Dune, qui sont toutes deux d'abord impliquées dans le travail de rue.

Pour 2010, le réseau d'information à Paris était bien intégré, bien que sur un niveau d'échanges plus bas en comparaison à Bruxelles (voir Figure 40) – Beaucoup d'organisations ont échangé des informations « 1 à 2 fois par mois ». Seul le lien entre Emmaüs et Coordination Maraude Xème est plus fort avec « 1 à 2 fois par semaine », mais cela est dû au fait que les deux organisations sont associées institutionnellement. Nous constatons cependant que beaucoup d'organisations font parties de 4-clique ou 3-clique dans lesquels les organisations échangent des informations entre elles. Il y avait un 4-clique constitué de Emmaüs, Aurore-Itinérance, Aux Captifs La Libération, et Coordination maraudes Xème. Dans les deuxième 4-clique Aurore-itinérance est remplacé par FNARS. De plus, il y avait plusieurs 3-clique qui connectent la périphérie avec le centre.

En 2011, les réseaux montrent moins de liens entre les organisations – cependant nous constatons aussi que certains liens sont maintenant plus forts qu'avant, ce qui signifie que l'échange d'information entre ces organisations s'est intensifié (voir Figure 41). Il semble, en particulier, que les organisations

sous contrat avec la SNCF aient collaboré le plus avec le référent social, échangeant des informations sur une base plus régulière que comparées à 2010. Le référent social n'est toutefois connecté qu'à deux d'entre elles sur ce niveau de relation, Aux Captifs et Arc 75.

En 2010 le réseau d'informations à Rome reflétait celui des réseaux mois (voir Figure 42). Une fois de plus nous avons observé deux groupes d'organisations : Distribution de nourriture (orange) sur la gauche, et des services plus « professionnalisés » et plus « spécialisés » sur la droite. Il est évident que l'échange d'informations était bien plus fort entre ces services spécialisés. Les services assurant la distribution de nourriture, dans la plupart des cas, n'entretenaient pas un échange d'informations régulier (« moins d'une fois par mois ») entre elles, ni avec les services spécialisés. La fonction passe-elle de Comunità di Sant'Egidio devient encore plus évident dans le réseau d'information. Elle a échangé régulièrement (« 1 à 3 fois par mois ») avec trois distributions de nourriture (Conferenza di S. Vincenzo de' Paoli, Cavalieri die Malta, Parrocchia San Giovanni Battista de' Rossi) tout en étant aussi connectée au groupe des services spécialisés – en particulier avec Caritas : Ostello. Comunità ne fait cependant pas partie des deux 4-clique avec un fort échange d'informations sur les clients.

Pour 2011 l'analyse est, comme nous l'avons déjà signalé, moins fiable du fait des valeurs manquantes, mais elle montre sans aucun doute que les structures découvertes en 2010 n'ont pas changé (voir Figure 43). Les distributions de nourriture sont clairement déconnectées des organisations professionnalisées qui forment le centre du réseau. Le Help Center fait à nouveau partie de ce réseau et a des échanges réguliers avec ces organisations. A cet égard, il y a tout de même de fortes indications que le Help Center n'ait pas obtenu une meilleure intégration des distributions de nourriture.

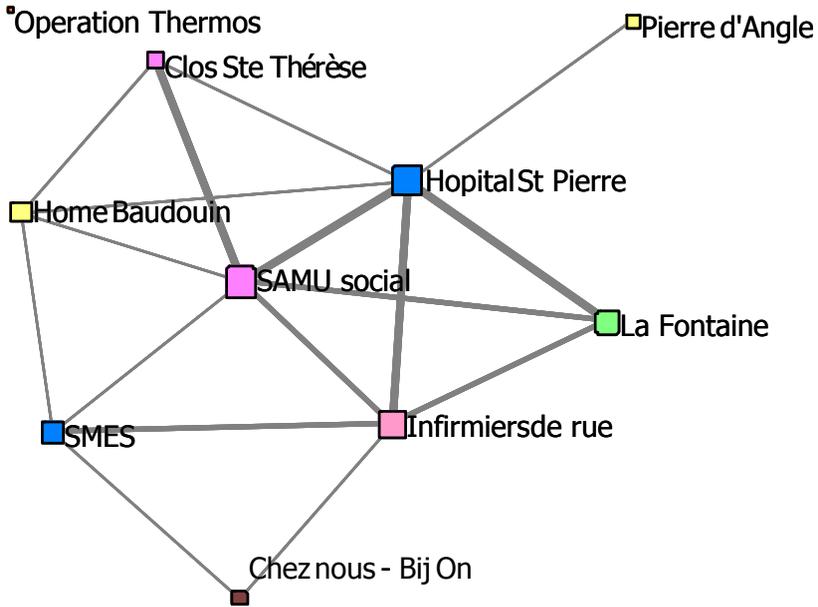


Figure 38: Brussels Information Ex Ante: links > 1

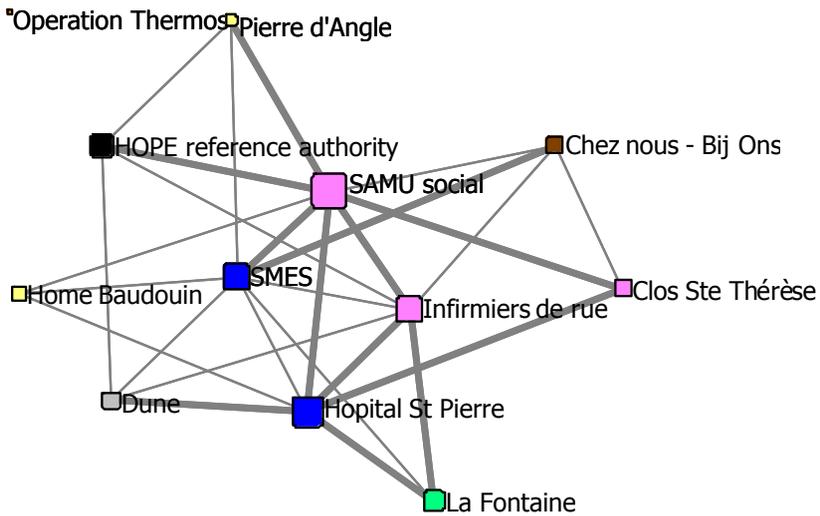


Figure 39: Brussels Information Ex Post: links > 1

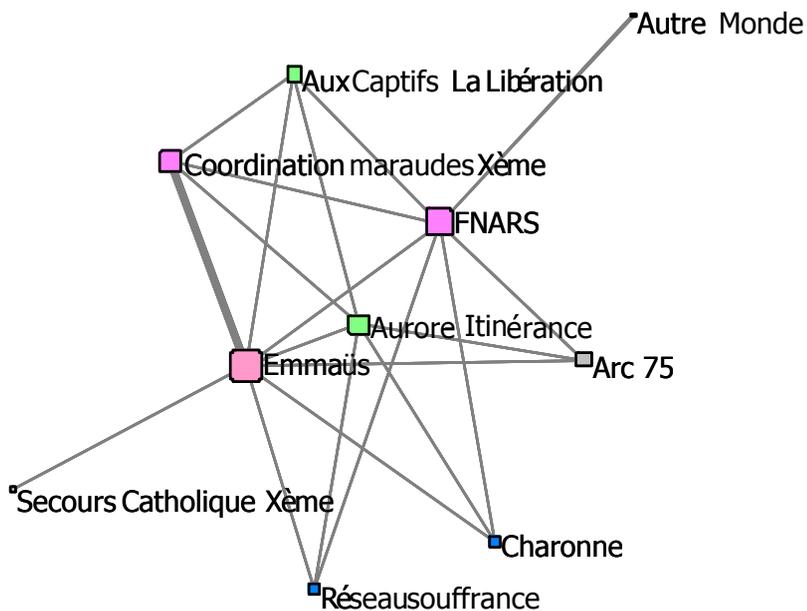


Figure 40: Paris Information Ex Ante: links > 1

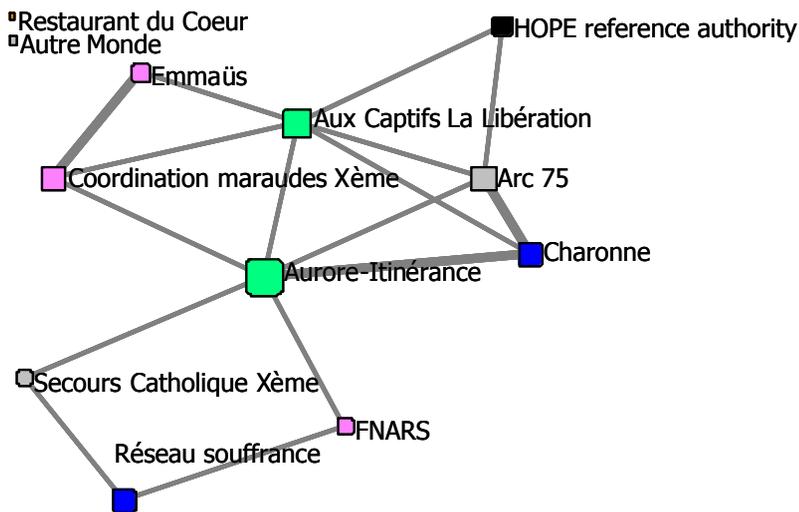


Figure 41: Paris Information Ex Post: links > 1

5.2.5.2 Coordination de services

Pour 2010, la distribution des liens au sein des réseaux de coordination, était relativement similaire d'une ville à l'autre (Figure 44). La situation comparée de Bruxelles et Rome est à cet égard plutôt éloquent : les deux villes présentaient des activités de coordination très intensives, au niveau de « 3 fois par semaine ou plus » et de « 1 à 2 fois par semaine » mais pour chacune d'elle, le pourcentage de liens non-existants était au-dessus de la barre des 40%.

Paris avait le chiffre le plus bas de liens non-existants, la plupart des organisations étant de fait intégrées dans le réseau. Pourtant, le réseau parisien se caractérisait par un fort pourcentage de liens faibles (« Moins d'une fois par mois ») et « 1 à 2 fois par mois ») et un faible taux de liens forts. Le nombre de liens de niveau « 1 à 2 fois par semaine » était faible tandis qu'il n'existait aucun lien de niveau « 3 fois par semaine ou plus ».

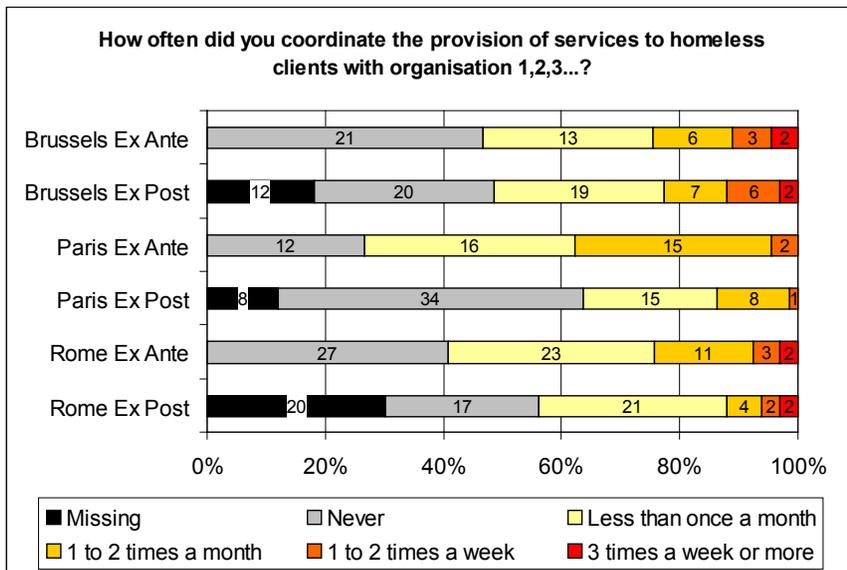


Figure 44: Coordination: Distribution of links

Pour 2010, la valeur moyenne dans la Figure 45 nous montre que pour Bruxelles, le réseau de coordination était moins dense que le réseau d'informations. La visualisation reflète une intégration plus faible (voir Figure 45). Nous observons le même 4-clique d'organisations constituant un réseau fortement lié, composé d'Infirmières de Rue, SAMU Social, Hôpital St. Pierre et La Fontaine, avec une périphérie cependant bien moins connectée.

Les données de 2011 reproduisent presque à l'identique la situation de l'année précédente (voir Figure 46). Nous observons cependant que le référent social n'est pas intégré dans les activités de coordination de façon régulière. Nous savons grâce aux entretiens qualitatifs du chapitre 5.2 et aux rapports du référent social que ce genre de coordination n'était pas la priorité de ce dernier. Il était également difficile pour le référent social de s'intégrer au sein d'un réseau d'organisations fortement connectées entre elles, ayant déjà tissé de nombreux liens.. Ni le référent social ni les ONG n'avaient cette exigence ou attente, et les données confirment que le référent social n'était pas régulièrement impliqué dans la coordination des services pour les personnes sans abri avec d'autres organisations. De plus la structure du réseau de coordination n'a pas changé.

En 2010 Paris avait un réseau de coordination comparablement dense (plus dense que pour le réseau d'information par exemple). Il y avait un grand groupe d'organisations constitué d'Emmaüs, Coordination Maraude Xème, Aurore-Itinérance, Aux Captifs La Libération – qui formaient un 4-clique – et FNARS et Charonne (voir Figure 47). Charonne étant un service médical bien mieux connecté en termes de coordination de services qu'en termes d'échanges d'informations sur les clients.

Pour 2011 nous observons aussi qu'à Paris, le référent social est ici moins intégré en comparaison avec le réseau d'informations (voir Figure 87). Il y a seulement un lien régulier avec Aux Captifs. Dans son ensemble le réseau est moins dense et Emmaüs et FNARS, en particulier, ne font pas parties du centre. Cependant il faut savoir qu'Emmaüs n'a pas répondu à la deuxième enquête et que les réponses de FNARS étaient faussées, nous sommes donc dans l'incertitude en ce qui concerne leurs positions dans le réseau. Nous avons utilisé les valeurs pour les personnes interrogées afin de calculer les

relations de ces deux organisations – il est néanmoins clair que les informations qu'ils nous auraient fournies auraient changé les résultats.

La structure de groupe que nous avons identifiée pour Rome en ce qui concerne les réseaux de mois et d'information, était somme toute différente dans le réseau de coordination en 2010 (voir Figure 49). L'intégration des distributions de nourriture entre elles était encore plus faible, mais leur connexion aux autres services était plus forte et plus spécifique. Nous observons par exemple une coordination assez régulière des services entre Croce Rossa Italiana et les services médicaux INMP et Caritas. Poliambulatorio et Conferenza di S. Vincenzo de' Paoli forment un 3-clique avec Caritas: Ostello et Comunità di Sant'Egidio. Il y avait toujours un 4-clique très fort constitué de Caritas: Ostello, Caritas: Poliambulatoria, Europe Consulting and Binario95. Comunità di Sant'Egidio était au centre du réseau, étant connecté – bien que modérément - avec toutes les autres organisations, Pour 2011, les indices démontrant une meilleure intégration des services spécialisés dans la distribution de nourriture au sein du réseau de coordination doivent être corrigés, bien que les valeurs manquantes pourrait biaiser partiellement la structure (Figure 50). Nous observons néanmoins une structure presque similaire aux autres réseaux : le centre est formé d'organisations de soutien professionnel qui sont toutes connectées entre elles, comprenant le Help Center dans la position de référent social.

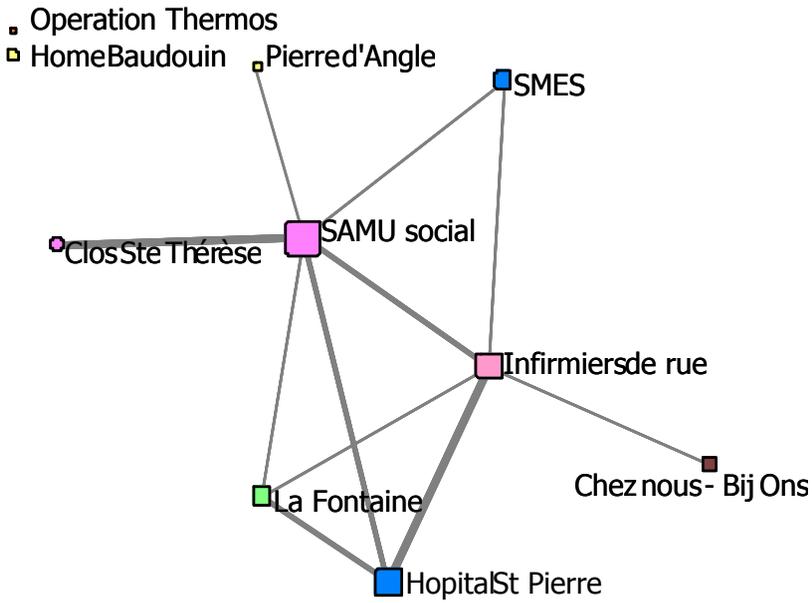


Figure 45: Brussels Coordination Ex Ante: links > 1

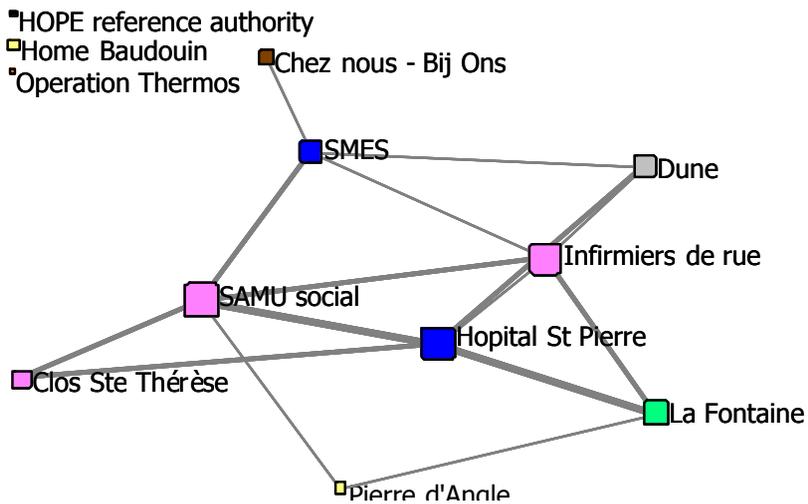


Figure 46: Brussels Coordination Ex Post: links > 1

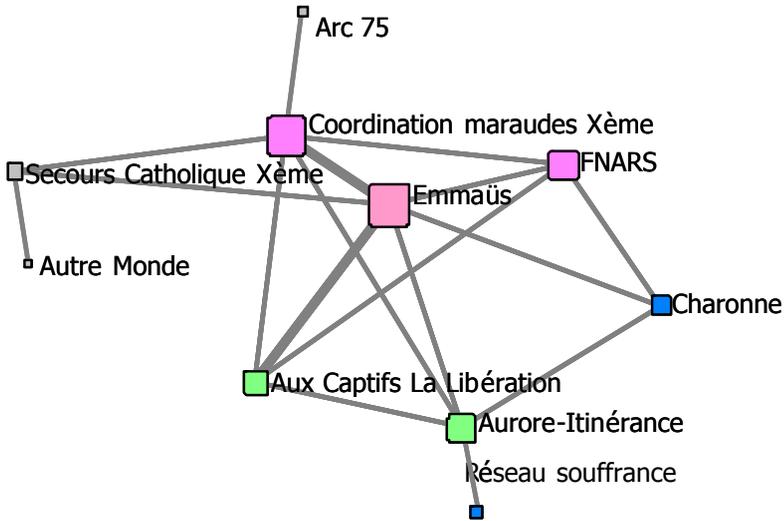


Figure 47: Paris Coordination Ex Ante: links > 1

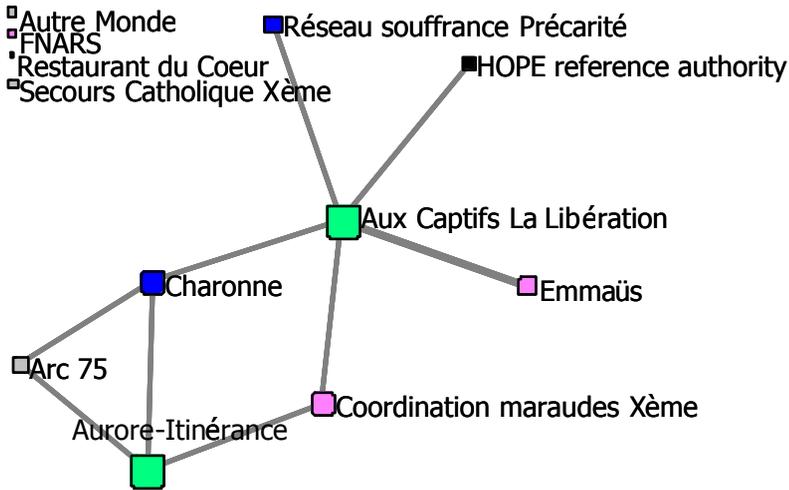


Figure 48: Paris Coordination Ex Post: links > 1

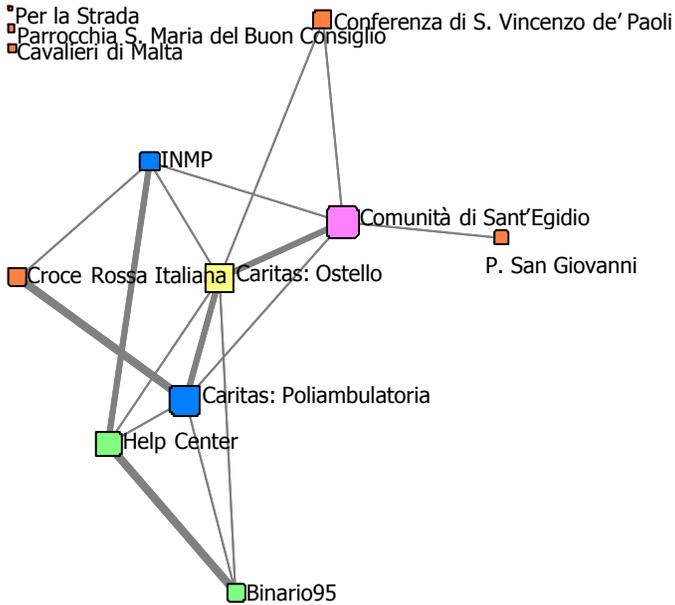


Figure 49: Rome Coordination Ex Ante: links > 1

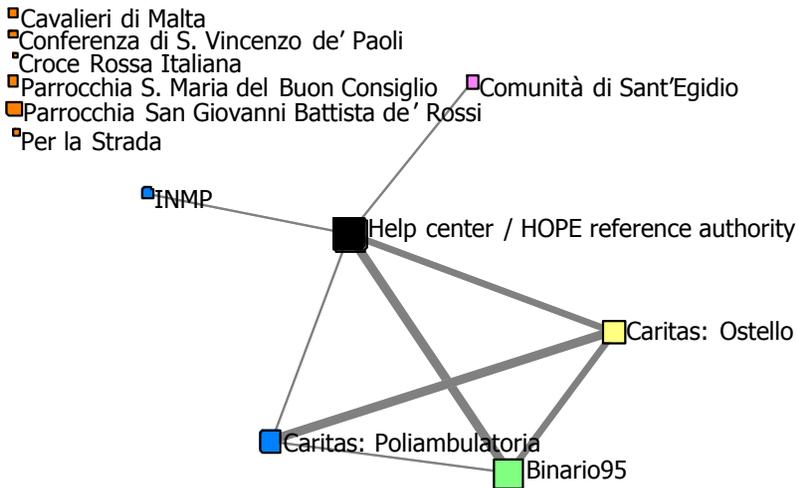


Figure 50: Rome Coordination Ex Post: links > 1

5.2.5.3 Transfert de clients sans abri

Nous avons déjà signalé les grandes différences entre les villes en ce qui concerne le transfert de clients vers d'autres organisations en 2010, mais aussi en 2011. Une comparaison directe est néanmoins difficile à cause du grand nombre de valeurs manquantes (voir Figure 51). Les chiffres sont plus élevés pour le réseau de transfert, en raison de sa nature (réseau dirigé). A envoi à B et B envoi à A. Cela signifie que nous ne pouvons pas remplacer les valeurs manquantes par les valeurs des personnes interrogées. Dans l'ensemble, nous constatons néanmoins l'indication d'une distribution plutôt stable des liens lorsque nous comparons 2010 et 2011, en incluant les valeurs manquantes. Il n'y a pas d'indication d'amélioration particulière dans aucune des villes. Bruxelles montre toujours une forte coopération dans le transfert de clients sans abri vers d'autres organisations, bien plus forte qu'à Paris et Rome. A cet égard, Paris demeure sur un niveau très faible d'intégration. Ce sont clairement les différences les plus prononcées que nous constatons entre les villes pour les activités de coopérations spécifiques.

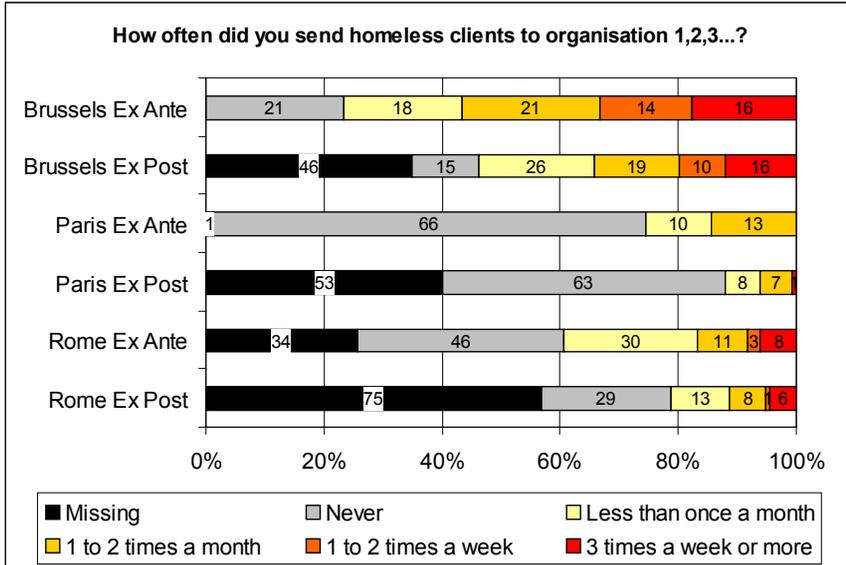


Figure 51: Forward: Distribution of links

Les différences d'intensité dans les réseaux sont immédiatement visibles lors de l'observation de la visualisation de réseau. En 2010, Bruxelles avait un réseau hautement intégré de transfert, qui comprenait toutes les organisations dans l'enquête. Le SAMU Social est clairement au centre du réseau, recevant des clients de beaucoup d'autres organisations mais aussi transférant des clients sans abri avec une grande régularité (voir Figure 52). L'Hôpital St. Pierre, La Fontaine et Pierre d'Angle recevaient aussi beaucoup de clients sans abri. Lorsque nous comparons Outdegree (transfert de clients) et Indegree (réceptions de clients) nous constatons qu'il y a aussi les organisations qui envoient des clients très régulièrement à d'autres organisations.

En 2011 l'image est relativement identique (voir Figure 53). Nous constatons néanmoins que le référent social a été très actif dans le transfert de clients vers neuf organisations différentes dans le réseau. Le référent social est donc l'un des « émetteur » les plus actifs dans le réseau.

EN 2010, le réseau de transfert pour Paris avait une structure simple mais intéressante (voir Figure 54). Les liens ont tous une valeur de 2 (« 1 à 3 fois par mois »). Deux organisations ont seulement des liens de valeur 1 et sont donc séparées du réseau (FNARS, Coordination maraude Xème) – Les deux sont des coordonateurs et ne fournissent probablement pas de soutien direct aux personnes sans abri. Le modèle du transfert de clients était très spécifique, avec des organisations qui envoient régulièrement des clients sans abri uniquement vers une ou deux organisations. Les organisations qui reçoivent le plus régulièrement des clients sont Emmaüs, Aurore-Itinérance et Charonne.

En 2011, nous observons un réseau moins dense (voir Figure 55), sans aucun doute dû aux valeurs manquantes. Le référent social n'était pas directement impliqué dans le transfert de clients vers d'autres organisations sur une base régulière.

A Rome en 2010, les services médicaux - INMP and Caritas: Poliambulatorio - recevaient le plus de clients et ce, de façon régulière. Les activités étaient plus concentrées que dans les autres réseaux de transfert, et les rôles « d'expéditeurs » et de « receveurs » semblaient différenciés bien plus clairement. Plus particulièrement, les centres d'aide Binarion95 et le Help Center ont été très actifs dans le transfert de clients vers d'autres organisations, ce qui en

réalité est l'une de leurs principales fonctions, inversement les services médicaux sont plutôt les « receveurs ». L'analyse de réseau est cependant légèrement biaisée du fait que Caritas: Poliambulatoria, Comunità di Sant'Egidio et Conferenza di S. Vincenzo de' Paoli n'ont pas répondu à cette partie du questionnaire. Nous estimons que Caritas: Poliambulatoria, en particulier, pourraient aussi transférer des clients vers les centres d'aide (voir Figure 56).

En 2011 cette structure est quasiment identique (voir Figure 57). Le Help Center, agissant en tant que référent social de HOPE in stations, pourrait conserver sa place d'« expéditeur » parmi les plus actifs au sein du réseau. Les services spécialisés dans la distribution de nourriture forment, une nouvelle fois, la périphérie du réseau. Le Binario 95 semble cependant transférer régulièrement des clients vers trois d'entre elles. Le Help Center n'a cependant pas transféré de clients vers services de façon régulière (lien au-dessus de la catégorie 1).

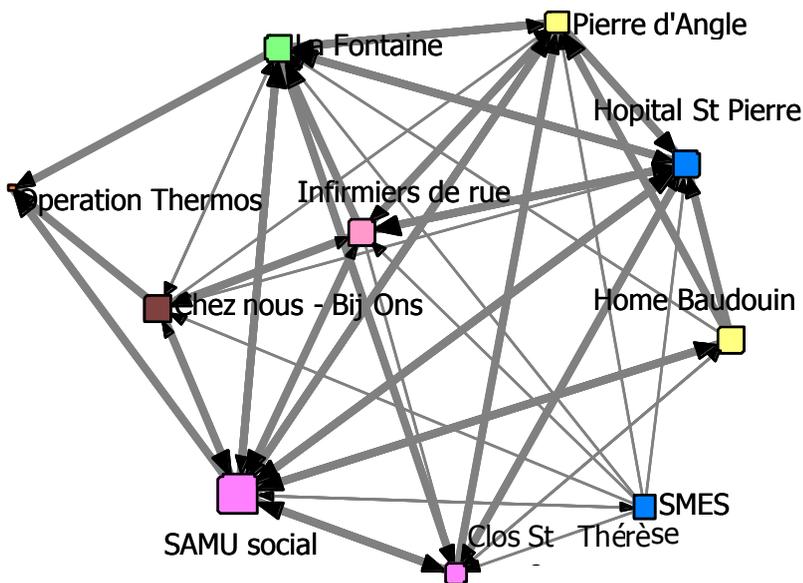


Figure 52: Brussels Forward Ex Ante: links > 1

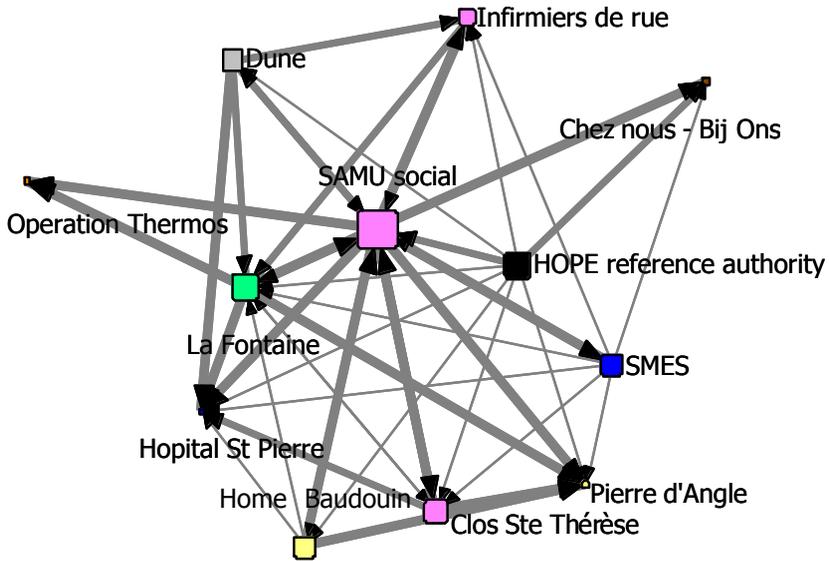


Figure 53: Brussels Forward Ex Post: links > 1

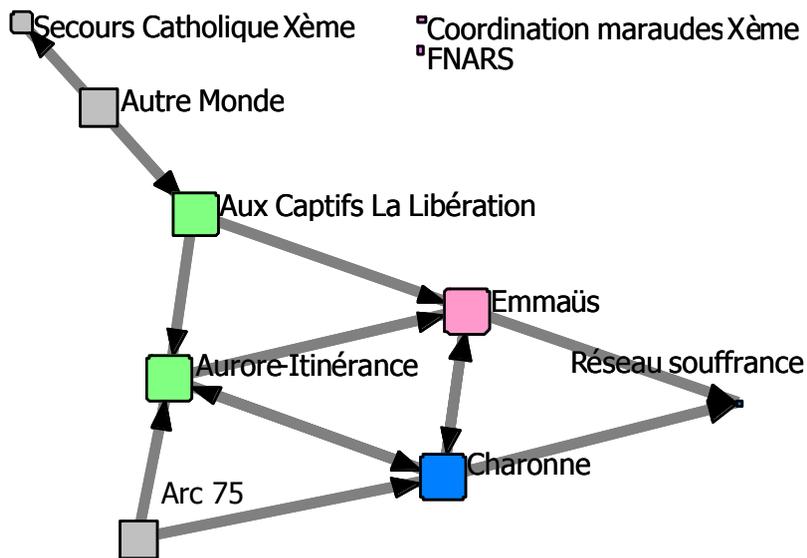


Figure 54: Paris Forward Ex Ante: links > 1

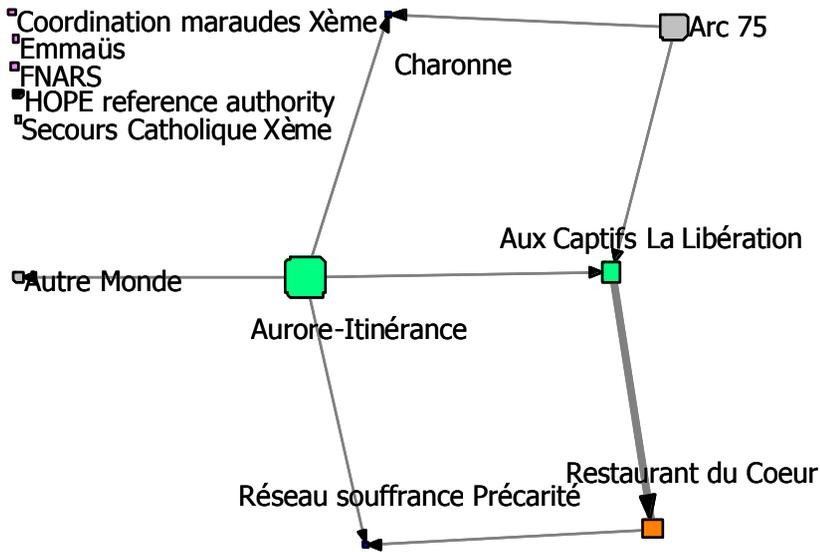


Figure 55: Paris Forward Ex Post: links > 1

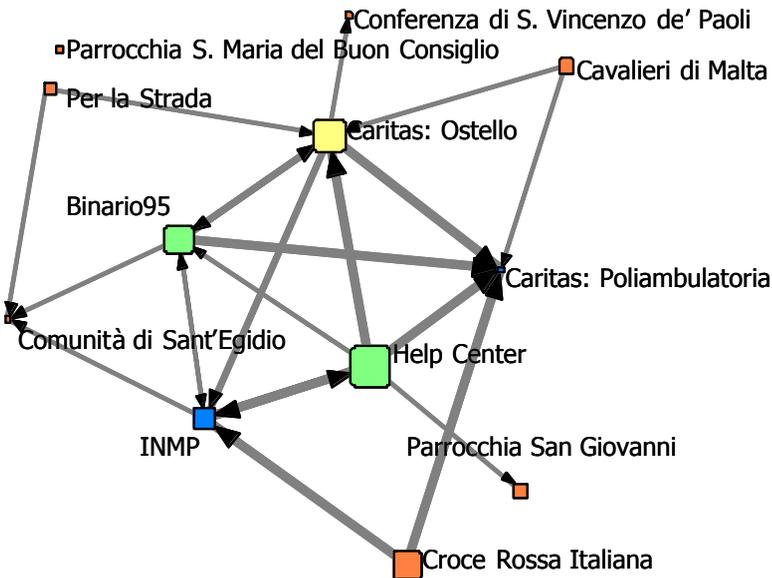


Figure 56: Rome Forward Ex Ante: links > 1

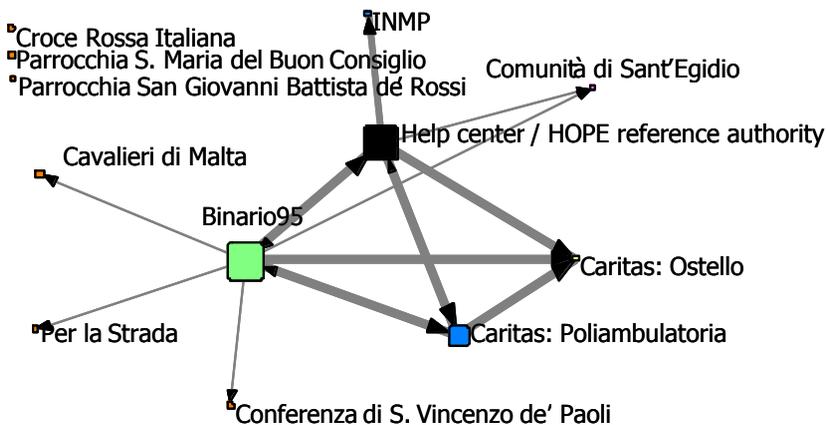


Figure 57: Rome Forward Ex Post: links > 1

5.2.5.4 Planification au long-terme

En 2010, pour l'activité de planification au long-terme nous avons utilisé uniquement trois catégories de réponse : Jamais, Une fois, Plusieurs fois au cours des douze derniers mois. En 2011 nous avons décidé d'être plus spécifiques sur ce point afin de recevoir de meilleurs résultats sur la planification d'activités du référent social. En 2011 nous avons utilisé 5 catégories : 4= Plus d'une fois par mois, 3= Une fois par mois, 2= Une fois tous les deux mois, 1= Moins, 0= Jamais. Pour la comparaison nous avons combiné les catégories de réponses 4,3 et 2 = plusieurs fois, alors que 1 = une fois.

Nous observons des résultats similaires à ceux pour les autres dimensions de l'intégration de services (voir Figure 58). Bruxelles a plus ou moins la même distribution de liens. En 2011 nous avons malheureusement beaucoup de valeurs manquantes qui pourraient potentiellement changer les résultats. Pour Paris nous observons une diminution sur la planification au long-terme avec 36 liens non-existants. A Rome nous observons un résultat similaire mais avec plus de valeurs manquantes.

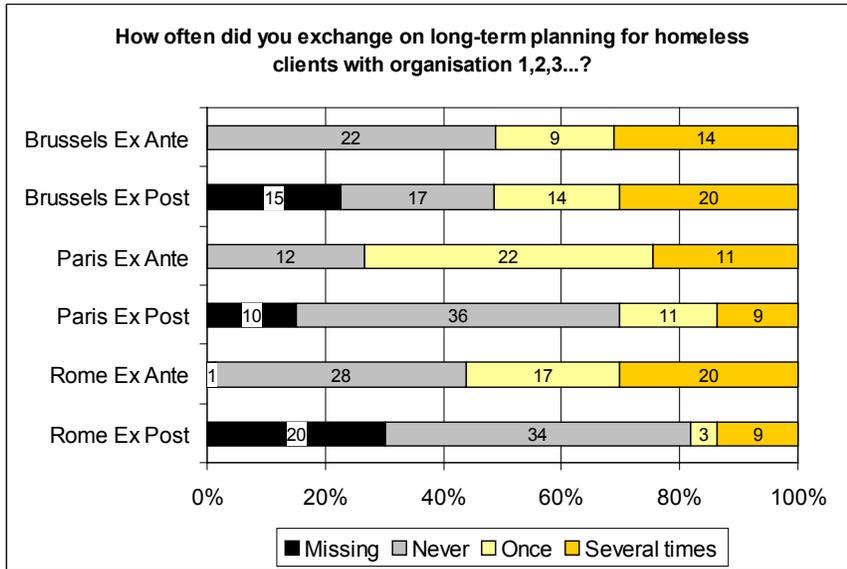


Figure 58: Planning: Distribution of links

En 2010, le réseau de planification à Bruxelles était moins dense et moins centralisé que les autres réseaux à Bruxelles (voir Figure 59). Le SMES occupait la position du centre du réseau de planification de Bruxelles, étant connecté aux deux 4-clique : dans le premier 4-clique avec Hôpital St. Pierre, Infirmière de Rue et La Fontaine ; et dans la seconde 4-clique avec SAMU Social à la place de La Fontaine. Le SMES a cependant intégré plus régulièrement des organisations plus petites telles que Chez nous – Bij Ons et Home Baudouin dans des activités de planification au long-terme.

En 2011, SMES fait toujours partie du groupe central, alors que SAMU Social, Infirmière de Rue et Dune ont désormais des liens plus forts (voir Figure 60). Dune en tant que nouvelle 'personne interrogée' est clairement située au centre du réseau, faisant partie d'un 4-clique avec SMES, SAMU Social et Infirmière de Rue. Le référent social est présent sur la périphérie du réseau, étant connecté à d'autres organisations en périphérie telles que La Fontaine, Pierre d'Angle, et Chez Nous. La connexion avec le centre est cependant

plutôt faible, avec un seul lien régulier avec le SAMU Social.

En 2010, le réseau de planification à Paris avait une structure plutôt intéressante au regard des échanges sur la planification au long-terme entre des types spécifiques d'organisations (voir Figure 61). Au centre nous observons un 4-clique constitué de FNARS, Coordination maraude Xème, Emmaüs et Aux Captifs La Libération. Le deuxième centre d'aide, Aurore-Itinérance, était aussi connecté au centre mais sans faire partie de la clique centrale. La périphérie était constituée d'organisations médicales et de travail de rue.

Pour 2011, la structure est plus fragmentée (voir Figure 62). Les coordinateurs montrent une intégration plus faible. Encore une fois, ces deux organisations n'ont pas répondu à l'enquête de 2011. Les estimations de leurs propres connexions ne sont donc pas considérées, seules les estimations des personnes interrogées le seront. Au regard de la planification au long-terme, le référent social à Paris semble jouer un rôle plus important en comparaison avec d'autres dimensions d'intégration de service. Le référent social avait un échange régulier avec trois organisations sous contrat avec la compagnie ferroviaire. Son action n'a cependant pas dépassé le cercle de ces trois organisations.

Comparativement, le réseau de planification à Rome en 2010 est aussi dense (voir Figure 63). Plus particulièrement les services consacrés à la distribution de nourriture (Cavaliere di Malta, Conferenza di S. Vincenzo de' Paoli, Croce Rossa Italiana) qui n'étaient pas seulement connectés entre eux mais aussi aux trois organisations Caritas: Ostello, Caritas: Poliambulatoria et Comunità di Sant'Egidio. Le Help Center n'était pas dans une position très centrale, mais néanmoins bien connecté avec les organisations professionnelles de soutien.

En 2011 Nous observons à nouveau un réseau moins dense à Rome (voir Figure 64). Il est clair que les valeurs manquantes tout comme les non-réponses de la plupart des services de distribution de nourriture sont responsables de cette diminution plutôt qu'un réel changement dans le réseau. Encore une fois, la conclusion est que la séparation entre les organisations professionnelles d'aide et de soutien et les distributions de nourriture est toujours présente, alors que les relations entre les organisations centrales semblent très stables.

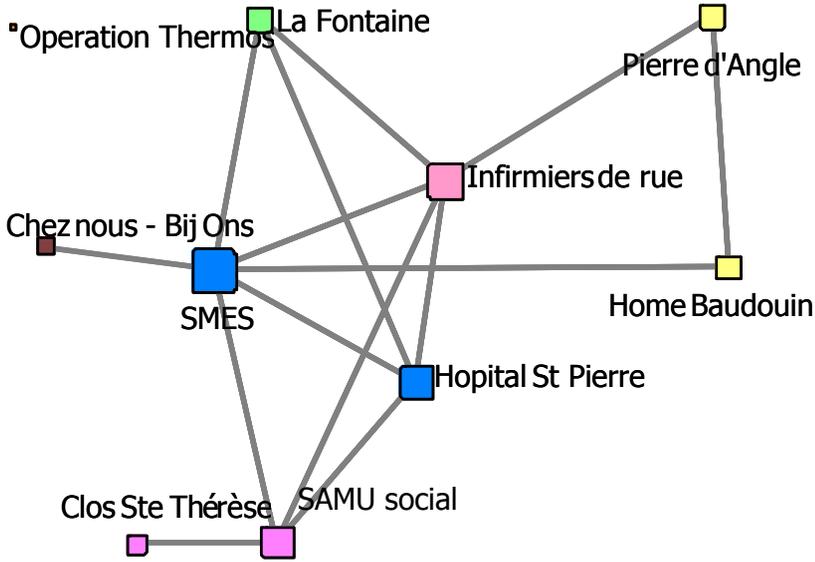


Figure 59: Brussels Planning Ex Ante: links > 1

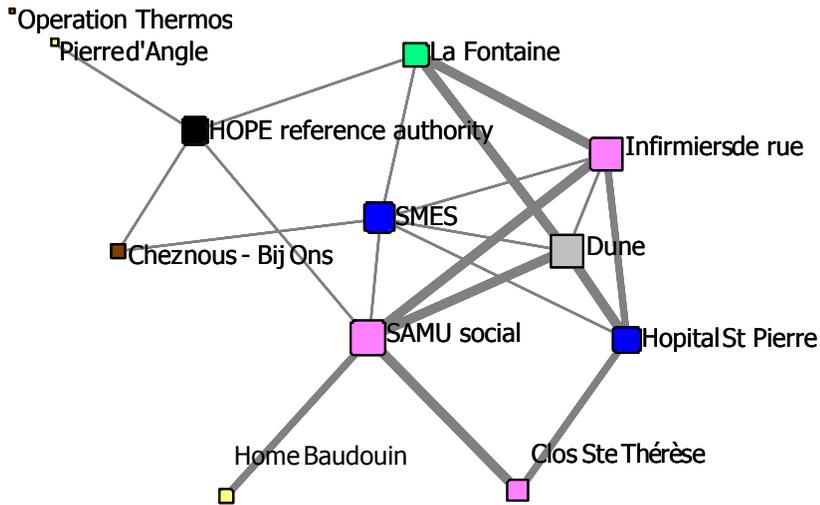


Figure 60: Brussels Planning Ex Post: links > 1

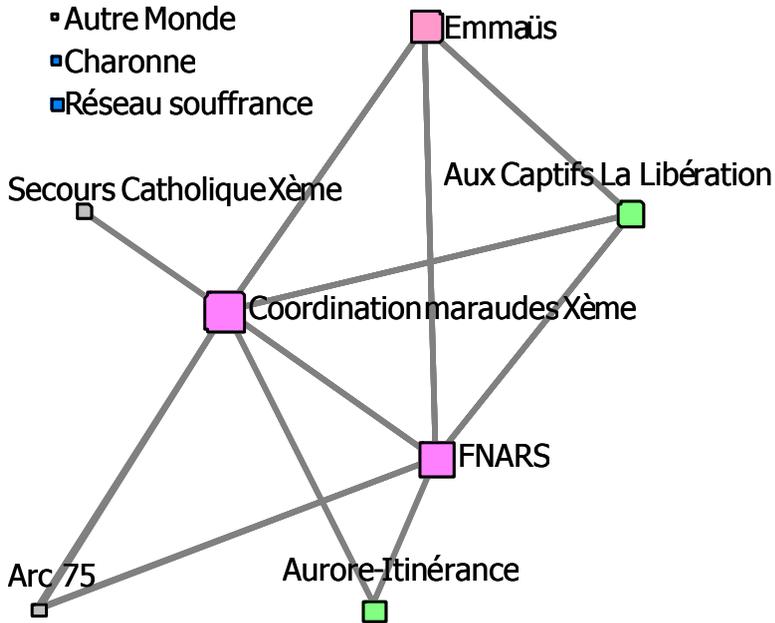


Figure 61: Paris Planning Ex Ante: links > 1

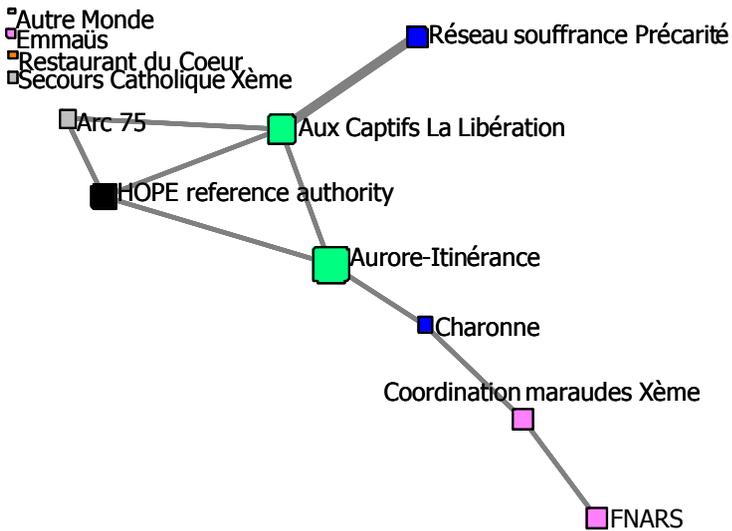


Figure 62: Paris Planning Ex Post: links > 1

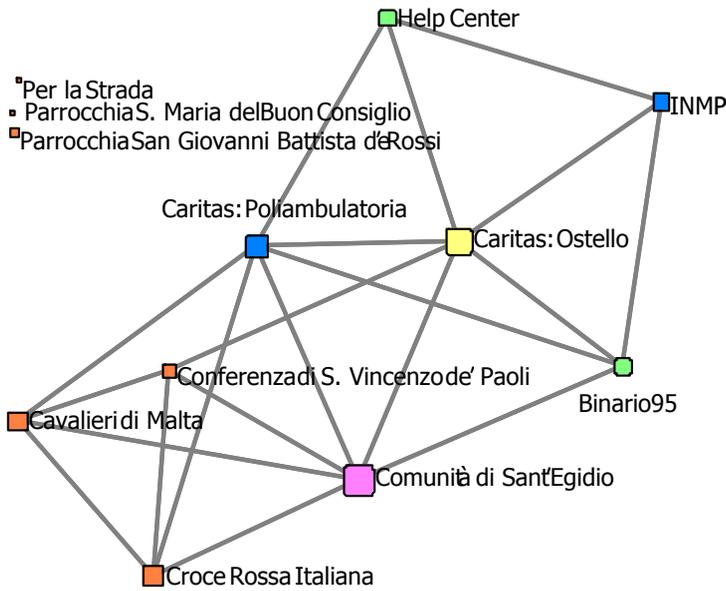


Figure 63: Rome Planning Ex Ante: links > 1

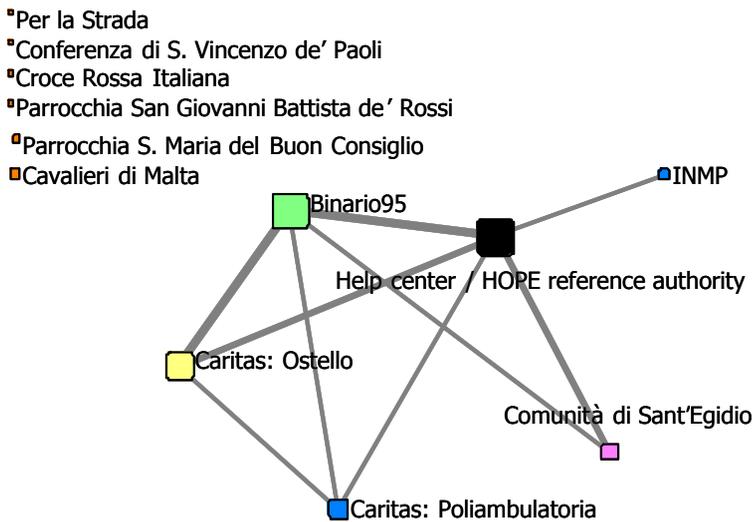


Figure 64: Rome Planning Ex Post: links > 1

5.2.5.5 Classement des mesures

Le Tableau 31 montre le classement des mesures pour les réseaux d'information, de coordination, et de planification. Nous avons souligné la position respective du référent social. Le classement des mesures montre simplement comment le référent social est connecté par rapport aux autres organisations dans le réseau. La mesure est la somme de tous les liens (et de leurs forces) d'une organisation.

INFORMATION		COORDINATION		PLANNING	
Brussels					
SAMU social	27	SAMU social	19	SAMU social	19
Hopital St Pierre	23	Hopital St Pierre	18	Dune	18
Infirmiers de rue	20	Infirmiers de rue	17	Infirmiers de rue	18
SMES	20	La Fontaine	13	SMES	15
HOPE ref. authority	16	SMES	12	HOPE ref. authority	14
La Fontaine	15	Dune	11	Hopital St Pierre	14
Chez nous - Bij Ons	12	Clos Ste Thérèse	9	La Fontaine	13
Clos Ste Thérèse	12	Chez nous - Bij Ons	6	Clos Ste Thérèse	11
Dune	12	Home Baudouin	5	Chez nous - Bij Ons	7
Home Baudouin	10	Pierre d'Angle	5	Home Baudouin	6
Pierre d'Angle	8	HOPE ref. authority	2	Pierre d'Angle	2
Operation Thermos	3	Operation Thermos	1	Operation Thermos	1
Paris					
Aurore-Itinérance	17	Aurore-Itinérance	13	Aurore-Itinérance	12
Aux Captifs La Libération	13	Aux Captifs La Libération	13	Aux Captifs La Libération	9
Arc 75	11	Charonne	8	HOPE ref. authority	8
Charonne	10	Coordination maraudes	8	Coordination maraudes	6
Coordination maraudes	10	Emmaüs	6	FNARS	6
Réseau souffrance	9	Réseau souffrance	6	Réseau souffrance	6
HOPE ref. authority	8	Arc 75	5	Arc 75	5
Emmaüs	7	HOPE ref. authority	4	Charonne	4
FNARS	6	Autre Monde	2	Secours Catholique Xème	2
Secours Catholique	5	Secours Catholique	2	Emmaüs	1
Autre Monde	2	FNARS	1	Restaurant du Coeur	1
Restaurant du Coeur	0	Restaurant du Coeur	0	Autre Monde	0

Rome					
Help center	19	Help center	18	Help center	14
Binario95	18	Binario95	16	Binario95	14
Caritas: Ostello	13	Caritas: Ostello	12	Caritas: Ostello	10
Caritas: Poliambulatoria	13	Caritas: Poliambulatoria	10	Caritas: Poliambulatoria	6
P. San Giovanni Battista	8	P. San Giovanni Battista	7	Comunità di Sant'Egidio	5
Comunità di Sant'Egidio	7	Comunità di Sant'Egidio	5	Cavalieri di Malta	2
INMP	5	Cavalieri di Malta	4	INMP	2
P. S. Maria del Buon C.	4	INMP	4	P. S. Maria del Buon C.	1
Cavalieri di Malta	3	P. S. Maria del Buon C.	4	Per la Strada	0
C. di S. Vincenzo de' Paoli	3	C. di S. Vincenzo de' Paoli	3	C. di S. Vincenzo de' Paoli	0
Per la Strada	2	Per la Strada	2	Croce Rossa Italiana	0
Croce Rossa Italiana	1	Croce Rossa Italiana	1	P. San Giovanni Battista	0

Table 31: Degree Ranking

5.3 Conclusion

5.3.1 Les avantages de la coordination locale

La nécessité d'une coordination locale a été mise en avant par la majorité des personnes interrogées au sein des trois villes. Les avantages mentionnés comprennent une meilleure communication entre les parties prenantes dans la gare et les services, une compréhension mutuelle, moins de conflits, plus de visibilité des services sociaux et de leur efficacité, une meilleure information sur les règles et règlements au sein de la gare ferroviaire, une meilleure cohérence dans les services fournis et un meilleur suivi. Les ONG de Bruxelles perçoivent un énorme avantage dans le fait d'avoir un intermédiaire compétent dans la gare. A Rome toutes les personnes interrogées soutiennent la coordination locale et mettent en avant le travail du Help Center (réfèrent social). A Paris, toutes les personnes interrogées n'ont pas répondu à cette question, mais l'impression générale est la suivante : alors que les ONG ne voient pas l'intérêt d'être coordonnées directement (déclarant qu'il n'y a pas assez de chevauchement entre les différents services fournis) elles

apprécie néanmoins grandement les efforts de médiation entre les parties prenantes et les ONG tout comme la mise en place d'outils spécifiques telle que l'« Alerte Exclusion » afin de rendre l'aide aux personnes sans abri dans la gare plus efficace et le travail des ONG plus visible.

5.3.2 Une image plus raffinée de la gare à l'égard de personnes sans abri

La question de savoir si la gare devrait être perçue comme un « centre de service » où des services sociaux différents devraient être proposés aux personnes sans abri est une question très sensible.

En général les ONG ne soutiennent pas l'idée de fournir plus de services à la gare, bien qu'elles perçoivent la gare comme un lieu pertinent pour le travail de terrain et certains services appropriés. Les inquiétudes vis-à-vis de l'idée de fournir plus de services en gare sont les suivantes : les gares ferroviaires manquent de lieux appropriés pour fournir un service de bonne qualité, les personnes sans abri devraient en général être renvoyées vers les services publics ayant le droit d'utiliser ces services, plus de services pourraient attirer plus de personnes sans abri rendant le travail des parties prenantes dans la gare et des services sociaux plus compliqué et les personnes sans abri devraient être aidées dans un environnement plus approprié. Dans l'ensemble, nous avons été surpris par la sensibilité des ONG à l'égard de ces arguments et leurs tentatives pour mieux comprendre la vision des agents des compagnies ferroviaires, ce qui est un signe positif pour une coopération accrue. – Concevoir la gare comme un point de référence et de coordination locale plutôt que comme un centre de service est l'un des principaux enseignements de l'opération HOPE in stations afin d'envisager de nouvelles formes de coopération.

5.3.3 Un rôle plus spécifié pour « l'réfèrent social »

Le réfèrent social est avant tout perçu comme un intermédiaire entre les parties prenantes à la gare et les services. Cela implique aussi d'agir comme médiateur de conflit, aidant les services et les parties prenantes à trouver des

approches communes envers les personnes sans abri même s'il existe des intérêts conflictuels. La « neutralité » est l'une des caractéristiques importantes du référent social la plus mentionnée, elle est même attribuée au référent social par les ONG. Du point de vue des ONG cette neutralité n'est pas en conflit avec le fait que le référent social (à Paris et Bruxelles) est employé par la compagnie ferroviaire. C'est en fait même vu comme un avantage additionnel – avoir une personne familière avec la compagnie ferroviaire, mais acceptant un rôle plus neutre. Cela était particulièrement le cas à Paris, où le référent social était un ancien employé de la SNCF, mais aussi à Bruxelles où le référent social avait travaillé en tant que travailleur social et était employé par la compagnie ferroviaire. Le fait que les ONG dans l'ensemble aient accepté et apprécié le rôle du référent social et la façon dont cette fonction fut mise en place institutionnellement est un résultat positif. A Rome la situation était fondamentalement différente puisque le référent social était une organisation. De plus, le Help Center n'était pas une nouvelle organisation, elle existait avant au sein de la gare. L'impression est que le Help Center a continué de jouer un rôle fort dans le soutien et le transfert de « clients » sans abri aux différents services sociaux. Recadrer les activités du Help Center au sein du projet ne fut pas une tâche facile, en particulier parce que la fonction de référent social n'était pas définie clairement et devait s'adapter aux conditions locales, mais HOPE in stations a clairement fournie au Help Center le mandat officiel afin qu'il agisse en coordinateur. Cependant, cela n'a pas débouché sur des changements significatifs dans les modèles de coopération, ou sur une meilleure coopération avec des organisations faiblement intégrées telles que les services consacrés à la distribution de nourriture à Rome.

Du fait que HOPE in stations n'avait pas clairement défini les critères de l'intégration de service et n'avait pas non plus l'objectif explicite de changer les aspects spécifiques du réseau de coopération, le Help Center a continué son travail déjà bien établi et n'a pas cherché à changer son approche. Il est clair que le Help Center avait débuté son travail dans une position privilégiée du fait d'être en partie financé par la gare tout en entretenant de très bonne relation avec les responsables officiels de la gare. Faisant partie de l'ONG Europe Consulting (partenaire de HOPE in stations) il s'est toujours retrouvé à l'intersection entre les services et les parties prenantes.

5.3.4 Restrictions positives et négatives

Les ONG de Paris et Bruxelles étaient néanmoins bien conscientes des limites du référent social. Ce n'est qu'une unique personne qui est partiellement limitée par la politique de la compagnie ferroviaire et le cadre institutionnel. Et vu qu'elles ne s'attendent pas ni ne souhaitent être complètement coordonnées par le référent social, elles semblent néanmoins accepter ces restrictions. Nous devons nous rappeler que le réseau de soutien à Bruxelles était déjà fortement intégré, avec la présence d'organisations de coordination, bien que les connexions avec les parties prenantes de la gare aient été rapportées comme étant plutôt faibles. De plus à Bruxelles il y a des organisations très grandes telles que le SAMU Social qui fournit à lui tout seul beaucoup de services différents. Le référent social à Bruxelles n'était donc pas dans la position de bâtir une structure de coordination puissante, qui aurait probablement été confrontée au rejet des ONG. Le référent social a lui-même signalé que les structures avaient une trop longue histoire et que les services étaient trop hétérogènes pour parler de véritable coordination. L'analyse de réseau a démontré que la coordination de services pour les clients sans abri n'était définitivement pas le point fort des autorités de références à Bruxelles et Paris. Seul le Help Center, en tant qu'organisation bien établie ayant déjà rempli cette tâche dans le passé, est plus impliquée dans ce type de coordination. L'optimisme initial quant à « l'intégration de service » doit clairement être revisité pour HOPE in stations. Nous pouvons maintenant voir que c'était une tâche trop lourde au regard des ressources et structures disponibles – de plus, et cela est très important pour le développement futur du référent social – nous voyons un profil se dessiner qui est peut être plus proche du profil d'intermédiaire dans la gare que de celui de coordonnateur de services. Un profil mieux accepté par les ONG. Le référent social est le « maillon manquant » entre leurs services et les parties prenantes dans la gare ferroviaire. C'est un point que HOPE in stations semble avoir accompli ou au moins initié avec succès.

La mesure de l'impact concernant la coopération entre services et parties prenantes à la gare est ainsi beaucoup plus positive que les évaluations des impacts centrés uniquement sur la coopération entre les services sociaux.

Nous pensons que les restrictions dans la fonction du référent social qui dépendent du cadre général sont aussi devenues visibles à Paris. Bien que le choix de la SNCF de s'associer à certaines ONG et les autoriser à intervenir dans la gare, au détriment d'autres ONG, puisse paraître légitime d'un point de vue managérial et de coordination, nous pensons qu'il aurait été plus utile d'ouvrir cette coopération et d'y inclure d'autres ONG dans le cadre de HOPE in stations. L'analyse de réseau nous a montré que cela n'est pas arrivé, et que la coopération était limitée à trois ONG.

Lorsque nous observons aujourd'hui comment la fonction de référent social fut mise en place, nous pouvons nous interroger sur l'appellation même du référent social. Et en effet, d'autres noms que référent social furent utilisés, à Bruxelles et Paris il est devenu le « référent social » et à Rome le « referente unico ». Au début du projet, « référent social » impliquait bien sûr une fonction de coordination puissante et le terme « intégration de service » fut utilisé. Nous pensons que HOPE in stations est finalement arrivé à une vision beaucoup plus réaliste de cette fonction qui est maintenant beaucoup mieux adaptée aux attentes des services et des parties prenantes. Nous pensons, plus particulièrement, que les entretiens qualitatifs avec les organisations, documentent ce changement de perception.

5.3.5 Trois référents sociaux – compétences complémentaires

Un résultat particulièrement intéressant de HOPE in stations est le suivant : les trois référents sociaux ont tous développé ou fourni des éléments qui enrichissent cette fonction et la rendent plus efficace. A Bruxelles nous observons que le référent social visitant et surveillant activement la gare, pouvait se connecter aux parties prenantes aussi bien qu'aux personnes sans abri. Ce contact direct a aussi permis au référent social de devenir un intermédiaire, communiquant les requêtes des commerçants tout comme les requêtes et besoins nécessaires des personnes sans abri directement aux ONG et responsables ferroviaires d'une façon efficace et professionnelle, ce qui a été particulièrement apprécié par les ONG. Son passé de travailleur social l'a sans aucun doute aidé dans l'établissement de son approche, mais il a également été nécessaire de se détacher de ce profil afin de ne pas simplement

devenir un autre travailleur social dans la gare. Selon les déclarations des ONG le référent social a trouvé cet équilibre.

Le référent social a initié plusieurs mini-projets et a laissé les ONG y participer. Les ONG ont-elles-mêmes mentionné cette participation – Ces projets impliquant étroitement les différentes parties engagées dans leurs élaborations, nous pouvons supposer que le soutien des ONG est de fait plus fort. Sur la période durant laquelle s'est déroulée l'opération HOPE in stations, les ressources étaient cependant insuffisantes pour mener à bien tous ces projets. Il est toutefois possible d'envisager qu'ils deviendront des activités futures. La caractéristique de Paris fut la forte interaction entre le référent social et la compagnie ferroviaire. Le référent social en tant qu'ancien employé était apprécié par la compagnie ferroviaire mais aussi accepté par les ONG. De plus, l'introduction de « l'alerte exclusion » fut bienvenue par les services et les parties prenantes, étant même perçue par certains comme une réelle innovation dans le système de la gare ferroviaire. Une faiblesse est apparue dans le modèle lorsque le référent social fut remplacé vers la fin du projet par une nouvelle personne. Les relations entre les ONG et le référent social étaient clairement basées sur la confiance – et cette confiance doit être reconstruite à nouveau lorsqu'une nouvelle personne prend ce rôle.

Le Help Center de Rome représente une autre version du référent social. Le référent social est effectivement institutionnellement indépendant vis-à-vis de la gare, tout en étant partiellement financée par et liée à la compagnie ferroviaire. Nous pensons que ces trois modèles développés dans le cadre de HOPE in stations, fournissent un aperçu très pratique de l'application d'une telle fonction et qui, nous l'espérons, sera utilisé pour optimiser la façon d'implanter une coordination et une intermédiation locale dans les gares ferroviaires.

5.3.6 L'intégration des niveaux moyen et bas de l'encadrement

Nous observons au moins une certaine faiblesse dans le fait de ne pas explicitement cibler les cadres et responsables de niveaux moyen et bas dans la gare. Certains de ces responsables ont été impliqués dans les interventions, ont coopéré avec le référent social et/ou ont participé à la formation. Nous

constatons néanmoins le besoin de directement approcher les différents niveaux hiérarchiques et département des compagnies ferroviaires aussi bien que des organismes de services sociaux afin de l'amener à travailler ensemble sur une politique et des pratiques cohérentes à l'égard des personnes sans abri. Il y a certaines indications qui laissent penser que certaines parties prenantes suivent ou doivent suivre une logique d'action qui va parfois à l'encontre de l'intention générale de lutter contre l'exclusion sociale. Ces parties prenantes sont aussi évaluées par leurs supérieurs selon cette logique. A titre d'exemple, l'idée d'une gare vide de personnes sans abri met une pression sur le personnel de gare. Ces logiques doivent être identifiées et articulées. Si elles ne sont pas articulées, il y a une forte probabilité que les responsables et les employés qui interagissent directement avec les personnes sans abri, seront sous la pression d'objectifs et d'instructions contradictoires. Dans HOPE in stations ces tensions ont parfois été visibles et nous pensons qu'elles méritent plus d'attention.

5.3.7 Impacts sur l'intégration de service et la structure

Initialement, nous avons sélectionné 16 organisations pour l'analyse de réseau dans chaque gare ferroviaire. L'idée était d'inclure les organisations fournissant un service de base aux personnes sans abri, qui sont en même temps liées à la gare, soit par leur activité directement dans la gare soit à travers leur proximité à la gare. Bien que toutes les organisations sélectionnées n'aient pas répondu à l'enquête nous sommes assez confiants dans le fait d'avoir inclus la plupart des acteurs clés dans les trois contextes locaux. En général, le réseau de soutien social dans les villes européennes est relativement dense, constitué d'une multiplicité d'organisations différentes avec des fonctions différentes. Ces organisations sont non seulement connectées entre elles mais aussi avec des institutions nationales et locales de santé centralisées, à travers un financement direct et une coordination des activités de soutien. Cela signifie que HOPE in stations est « intervenu » dans un contexte déjà hautement structuré en termes d'identité d'organisations, de différence fonctionnelle, de structure de financement, de coordination et de pratiques de coopération. Bien qu'il y ait des différences significatives

entre nos réseaux locaux, ils doivent tous être considérés comme des réseaux de soutien bien intégrés qui fournissent une gamme variée de services. Au regard de l'analyse d'impacts cela signifie que nous nous attendions plutôt à des petits changements spécifiques dans la structure de soutien due aux interventions de HOPE in stations plutôt qu'à des changements structurels significatifs.

La comparaison des réseaux pour les trois contextes locaux en 2010, nous montre les principales différences dans les réseaux de soutien – la mesure de l'intensité de la coopération au cours des douze mois avant l'enquête nous a permis d'avoir une vision précise des structures de bases: un réseau plus distribué et hautement intégré à Bruxelles, un réseau plus centralisé mais moins intégré à Paris, et à Rome un réseau constitué de deux groupes qui sont connectés à travers des organisations qui occupent la fonction de passerelle. Ces caractéristiques de réseaux nous montrent néanmoins différentes variations pour les activités spécifiques de coopération que nous avons aussi mesurées : Echange d'informations, coordination de services, transfert de clients, et la planification au long-terme. Pour 2011 nous avons dans l'ensemble observé des structures de réseaux similaires. Alors que Bruxelles présente une stabilité sans aucune « surprise », nous observons une tendance à la baisse pour l'intégration de services à Paris et une légère réduction à Rome aussi. Dans les deux cas, le faible taux de réponses (comparé à 2010) rend difficile l'accomplissement de l'évaluation finale. Ce que nous pouvons néanmoins dire avec certitude c'est que nous n'observons pas d'amélioration dans l'intégration de service et ne constatons pas de changements significatifs dans la structure des réseaux. En outre, pour 2011 l'analyse de réseau a introduit le référent social, ce qui a rendu possible l'évaluation de son intégration pour différents réseaux. Nous nous devons d'ajouter que la période de mise en place d'une année au cours de laquelle les référents sociaux ont été actifs, n'est pas suffisante pour obtenir des changements significatifs dans les structures de coopération.

Echange d'information : Bruxelles montre pour 2010 un réseau d'échange d'information bien intégré et équilibré. Il n'y a pas d'acteur central ou de clique qui dominerait l'échange d'information, ni de fragmentation du réseau en plusieurs groupes. En 2011 la densité s'est légèrement accrue et

nous avons même observé que le référent social échangeait régulièrement des informations avec plusieurs organisations. Le réseau d'information pour 2010 à **Paris** était aussi très bien intégré, bien que présentant un niveau d'interaction inférieur à celui de Bruxelles – Beaucoup d'organisations échangeaient des informations sur des clients sans abri seulement « 1 à 2 fois par mois ». Nous constatons cependant que beaucoup d'organisations font partie de cliques qui échangent des informations entre elles. En 2011, le réseau montre moins de liens entre les organisations – nous avons néanmoins constaté que certains liens sont maintenant plus forts ce qui signifie que l'échange d'informations s'est intensifié entre ces organisations. En revanche, il semble que les organisations sous contrat avec la SNCF qui coopéraient le plus avec le référent social, échangent des informations sur une base plus régulière en comparaison à 2010. Le réseau d'information à **Rome** en 2010 était fait de groupes. Il y avait deux groupes d'organisations : ceux consacrés à la distribution de nourriture formaient un groupe et les services plus « professionnalisés » ou « spécialisés » en formaient un autre. La visualisation de réseau nous a cependant montré que l'échange d'informations était beaucoup plus important pour les services spécialisés. Les services consacrés à la distribution de nourriture, dans la plupart des cas, n'échangent pas d'informations selon un rythme régulier (« moins d'une fois par mois ») entre elles ni avec les services spécialisés. Le même clivage est visible pour l'année 2011.. Les valeurs manquantes pour Rome dues au faible taux de réponses au questionnaire en 2011, ne nous permettent pas de dire si l'échange est resté stable ou s'il a diminué. Les données que nous avons nous orientent néanmoins vers une diminution.

Coordination de services : En 2010 le réseau de coordination à **Bruxelles** était moins intégré que le réseau d'informations. La visualisation reflète cette intégration plus faible. Il y avait une clique avec quatre organisations hautement connectées, mais la périphérie était bien plus faiblement connectée. Les données pour 2010 reproduisent presque à l'identique cette image, et nous avons constaté que le référent social n'était pas régulièrement intégré dans les activités de coordination et n'est que faiblement lié à ce réseau. En 2010, ce réseau était plus dense à **Paris** en comparaison au réseau d'échange d'informations. Il y avait un grand groupe d'organisations formant

une 4-clique. En 2011 ce réseau apparaît moins dense et le référent social ne semblait pas connecté à d'autres organisations de façon régulière.

En 2010, une structure de groupes fut identifiée pour **Rome** pour le réseau mesurant l'intensité des relations entre les organisations, alors que le réseau d'échange d'informations apparaissait différemment dans le réseau de coordination. L'intégration des services de distribution de nourriture était encore plus faible, mais leurs connexions aux autres services sont plus spécifiques, voire sélectives. En 2011 nous constatons une légère indication d'une amélioration de l'intégration des services de distribution de nourriture dans le réseau de coopération, bien que les valeurs manquantes puissent biaiser partiellement la structure. Nous avons observé les mêmes structures de groupes que dans les autres réseaux. Le Help Center en comparaison avec les autres référents sociaux, en tant qu'organisations établies, était néanmoins bien plus connecté à ce réseau.

Transfert de clients : En 2010 nous avons constaté de grandes différences entre les contextes locaux au regard de la fréquence de transfert de clients vers d'autres organisations et de la densité des réseaux de coopérations correspondante. La faible intégration du réseau de **Paris** à cet égard est apparue avec évidence lorsque nous avons inspecté la distribution des liens – plus de 70% des liens possibles n'étaient en réalité pas réalisés à Paris. Et ceux qui y furent réalisés indiquent un taux plutôt faible de fréquence de transfert de clients vers d'autres organisations. Ceci est complètement différent à **Bruxelles** où près de 30% des organisations transféraient des clients avec beaucoup de régularité (« 1 à 2 fois par semaine / 3 fois par semaine »).

Rome a pris la position entre Bruxelles et Paris. En 2011, ces différences sont reproduites, Bruxelles est à nouveau remarquablement connectée, à l'inverse de Paris. Observation notoire, le référent social à Bruxelles était très actif dans le transfert de clients sans abri vers les organismes de soutien, ce qui ne semble pas être le cas à Paris. Pour 2011, le transfert de clients vers d'autres organisations est clairement la force du Help Center de Rome qui fut à nouveau très actif.

Planification au long-terme : En 2010, le réseau de planification à **Bruxelles** était en fait moins dense et plus centralisé que pour les autres réseaux de

Bruxelles. En 2011 le réseau était légèrement plus dense. Le référent social est présent à la périphérie du réseau et semble plutôt bien connecté aux autres organisations en périphérie.

Le réseau de planification à **Paris** avait une structure plutôt intéressante au regard des échanges sur la planification au long-terme entre des organisations de type spécifique. Au centre nous avons observé une 4-clique constituée en majorité de coordinateurs. La périphérie comprenait des organisations médicales et des organisations de travail de rue. Elles étaient connectées au centre, mais dans la plupart des cas il n'y avait eu qu'un seul échange sur la planification au long-terme au cours des douze derniers mois. En 2011 les réseaux semblent moins denses bien que nous devons prendre en considération les valeurs manquantes. Le référent social est plutôt bien connectée à trois ONG qui se trouvent être aussi ses principaux partenaires de coopération à travers l'ensemble du projet HOPE in stations.

En 2010, le réseau de planification à **Rome** était comparativement dense. En particulier, certaines des distributions de nourriture n'étaient pas seulement hautement connectées entre elles mais aussi avec trois organisations qui avaient une fonction de passerelle dans le réseau de soutien à Rome. Pour 2011, nous avons constaté la même séparation des deux groupes, distributions de nourriture et organisation professionnelle de soutien.

5.3.8 Impacts directs sur les personnes sans abri ?

En parallèle à la discussion sur la coordination et l'intégration de services, le projet était au début extrêmement focalisé sur les impacts que nous pouvions attendre des interventions sur les personnes sans abri. Il a été demandé que l'évaluation couvre les résultats pour les personnes sans abri. Nous l'avons fait au début, mais avons dû changer notre attention et nos méthodes afin de pouvoir suivre les interventions et les évaluer avec réalisme. Cette évolution ne fut pas parfaite, loin de là, mais nous avons cependant obtenu une meilleure coordination de l'évaluation et de l'intervention. Cela signifie que méthodologiquement nous nous sommes éloignés des impacts directs sur les personnes sans abri, ce qui fut une désillusion au regard de notre démarche primitive. Nous pensons que dans l'ensemble HOPE in stations a eu des

effets doux et fragmentés sur divers groupes de personnes marginalisées dans la gare et pas seulement sur les personnes sans abri. Il y a le contact direct avec le référent social à Bruxelles par exemple ; il y a des agents de sécurité qui déclarent avoir un comportement différent avec les personnes sans abri et être plus dans une optique de soutien ; il y a certaines ONG qui ont pu soutenir plus efficacement les personnes sans abri parce qu'elles recevaient les informations du référent social. Plus encore, HOPE in stations a certainement attiré l'attention sur le thème des personnes sans abri à travers toutes ses actions et activités. Tous ces impacts ne sont néanmoins pas assez forts pour être quantitativement mesurés et clairement reliés par une relation de causalité aux interventions. Nous étions déjà arrivés à cette conclusion quand nous avons su quelles interventions seraient mises en places. Nous pensons toujours que le cadre et les interventions de HOPE in stations ne nous ont pas permis de mesurer les impacts directs sur les personnes sans abri et nous défendons donc la décision de supprimer l'enquête questionnaire ex-post pour les personnes sans abri. Encore une fois, cela ne signifie pas que HOPE in stations n'a pas eu d'effet à cet égard – il n'y avait simplement pas les bons paramètres en place pour une mesure stricte de ces effets.

Les entretiens qualitatifs avec les ONG ont aussi tenté de couvrir de possibles impacts indirects de HOPE in stations. Nous avons demandé aux ONG si le référent social avait un impact sur leur travail avec les personnes sans abri. L'évaluation des ONG à cet égard s'étend de non à impacts faibles ou modérés. Bien que la manière des ONG d'assister les personnes sans abri dans les gares n'ait pas changé considérablement, elles ont évalué certains éléments spécifiques des interventions comme étant très utiles à leur travail. A Bruxelles le principal impact réside dans l'activité du référent social sur les informations concernant les personnes sans abri dans la gare, et le transfert de ces derniers vers d'autres organisations selon leurs besoins. Cette information a été très appréciée, en particulier parce que les services font confiance aux compétences du référent social pour identifier les « cas » concernés. A Paris, l'impact est basé sur le nouveau numéro d'urgence – la fameuse « alerte exclusion ». Les parties prenantes peuvent maintenant contacter directement le référent social lorsqu'elles voient une personne sans abri ou toute autre personne dans le besoin. L'appel sera documenté, ce qui amé-

liore l'information sur les actions de soutien dans la gare et facilite le suivi et la coordination. Le référent social contactera alors les services ou parties prenantes appropriées. Cette alerte est perçue comme une réelle innovation dans le système de soutien, en particulier par les parties prenantes. A Rome cet impact est d'abord basé sur des cas de travail coordonné avec plusieurs services. Le Help Center, en tant qu'organisation établie, a eu l'opportunité de se focaliser sur une version plus forte de la coordination de services qui intègre les compétences de nombreuses organisations. L'analyse de réseaux montre que le Help Center est parmi les organisations les plus actives au regard du transfert de clients.

5.3.9 Une solution simple pour un problème complexe ?

L'une des attentes qu'il a fallu revoir, était que des interventions telles la mise en place d'un référent social local, ou du programme de formation seraient une réponse immédiate à la présence des personnes sans abri dans les gares. Au lieu de fournir une solution rapide, cela ne serait en réalité qu'une réponse technocratique ignorant les intérêts différents des personnes et organisations concernées. Le projet HOPE in stations a selon nous initié un processus commun d'apprentissage qui nécessite un soutien continu. Nous pensons que cela changera probablement la façon dont les personnes sans abri sont perçues dans la gare. Déjà dans la courte période de mise en place du projet, les entretiens signalent une envie des employés, et en particulier le personnel de sécurité, de développer leur compréhension des personnes sans abri et d'adapter leur méthode à cet égard. Le fait d'être capable d'aider vient avec une meilleure appréciation de soi, cela aide certain groupe fonctionnel à changer leur image, à développer de nouvelles coopérations et finalement à être plus satisfait de la façon dont ils vivent leur rôle professionnel. Mais nous devons aussi nous souvenir que les gares que nous avons observées lors de cette évaluation sont parmi les plus fréquentées de leur pays, et leur espace public est très important. De nombreuses influences agissent sur ces espaces publics, et les conditions des parties prenantes, ONG et personnes sans abri : disponibilité d'hébergements accessibles et financés, disponibilité des fonds publics et des structures de soutien, la situation du financement des ONG,

politiques d'immigration et d'insertion, etc. Le moindre changement dans ces facteurs est bien plus à même de changer la situation dans la gare plus radicalement que toute forme de coopération locale. La coordination locale ne devrait pas être soumise à des attentes qui compenseraient un manque de cadre ou pour trouver une solution rapide. Elle peut néanmoins permettre aux parties prenantes et aux organisations de s'adapter avec plus de flexibilité aux changements de conditions du cadre et de maintenir les structures locales d'une façon plus stable.

6. Analyse des processus

Dans ce chapitre nous allons tenter de résumer les principaux défis de la mise en place de HOPE in stations. L'évaluation a été définie comme une évaluation d'impact. Nous pensons, néanmoins, qu'il est nécessaire de documenter ce processus de mise en place, premièrement afin d'expliquer les changements dans le design de l'évaluation, deuxièmement afin de réfléchir sur l'ensemble du processus, et troisièmement pour informer les lecteurs du contexte du projet et des difficultés que l'évaluation expérimentale a de fortes chances de générer dans de tel projet.

Le schéma tout comme le modèle de l'évaluation a subi des changements importants depuis le lancement du projet. HOPE in stations est caractérisé par le développement parallèle d'interventions (rôles/fonctions, organisation, méthodes, groupe(s) cible(s), ressources, stratégie etc.) et d'outils d'évaluation (définition d'indicateurs, définition du groupe cible, instructions d'entretiens, questionnaires etc.). Ainsi donc, l'évaluation a dû s'adapter avec flexibilité aux changements dans le design et la mise en place des interventions, et parfois elle a même dû anticiper sur les éléments des interventions. Ce qui en réalité est un processus très commun dans le développement et la mise en place de programme (plus particulièrement au niveau de l'U.E. lorsqu'un consortium d'organisations venant de pays différents doit trouver une approche commune) devient vraisemblablement un problème pour l'évaluation expérimentale, où les décisions dans les designs d'intervention et d'évaluation sont très liées et doivent être prises assez tôt dans le processus afin de préparer la collecte de données ex-ante avant que l'intervention ne commence. De plus, le fait de considérer les personnes sans abri comme un groupe cible pour une évaluation quasi-expérimentale a été pour plusieurs raisons un thème compliqué.

Le rapport suivant va se concentrer sur les changements dans le design d'évaluation que nous avons souvent perçus comme une conséquence de la tension entre une évaluation méthodologiquement et pratiquement très exigeante et la mise en place transnationale des interventions au cours d'une

période très courte de deux années. Nous avons identifié trois défis que nous allons définir :

1. Défi : Coordonner une intervention transnationale
2. Défi : Designer et mettre en place une évaluation expérimentale
3. Défi : Atteindre et recherche sur les personnes sans abri

Nous avons décidé de présenter ces **défis** sous la forme d'un tableau afin de les relier directement aux **adaptations** qu'elles ont rendue nécessaires dans le projet, ainsi que les **recommandations** qui vont au-delà de HOPE in stations s'adressant à d'autres projets d'expérimentation sociale.

Défi: Designer, mettre en place et coordonner une intervention transnationale
Défi
Développement parallèle de l'intervention et de l'évaluation :
<p>Le principal défi pour la coordination était le design parallèle et la mise en place de l'intervention et de l'évaluation et la coordination globale de ces activités parallèles. Au début ni la coordination globale ni la coordination de recherche n'étaient satisfaisante.</p> <p>Sans un design d'intervention claire, l'équipe d'évaluation a eu des difficultés dans le design des éléments spécifiques de l'évaluation et dans les instructions adressées aux chercheurs. Cette situation a causé des conflits et des retards dus au manque de transparence, de communication et à une description des futures activités.</p>
Contextes nationaux et locaux différents :
<p>Comparés aux expérimentations sociales nationales, les projets de l'U.E. doivent faire face au défi d'une coordination nationale. Cela implique une coordination centralisée d'activités décentralisées.</p> <p>HOPE IN STATIONS a de plus mis en place ses activités à la gare, des espaces privés caractérisés par certaines politiques, structures organisationnelles, esprit de corps et pratiques de travail.</p>
Contextes nationaux et locaux (suite)
Nommer et coordonner les chercheurs nationaux :

Le profil initial pour les "chercheurs nationaux" limitait leur tâche à la collecte de données. Dans le processus du projet il est devenu évident que son travail d'accompagnement devenait plus important et plus intensif : (1) Remarque sur le design d'évaluation et les outils (2) Interagir avec Les ONG tout en assurant un soutien (3) Atteindre des personnes sans abri (4) Interagir avec l'équipe nationale technique de HOPE IN STATIONS et l'réfèrent social (5) Rédiger des rapports etc.

Adaptation

Repenser les concepts initiaux de l'intervention et de l'évaluation :

(1) Les différentes options de mise en place des interventions dans les contextes locaux ont dû être développées au début du projet. Ce processus a pris plus de temps et de ressources que prévu et a retardé le lancement de l'évaluation

Nous avons observé une **tension entre les adaptations locales et la tentative de standardiser l'évaluation**. Réajuster le design de l'évaluation a été un processus continu et complexe qui impliquait de (2) repenser l'approche générale, (3) les outils de recherches ainsi que les (4) définitions des groupes cibles.

Construire des structures de coordination :

Le nouveau réseau de partenaires à d'abord dû bâtir une relation régulière et une routine de communication. La coordination fut complexe et s'est faite sur plusieurs niveaux interdépendants :

- (1) Coordinateur (ANSA) a coordonné la mise en place des interventions
- (2) Le coordinateur établit le cadre local de la mise en place de l'intervention
- (3) Le groupe technique national a soutenu et partiellement coordonné la mise en place des interventions
- (4) Le coordinateur a communiqué avec les différentes équipes de recherche (Cartographie Social, évaluation)
- (5) L'équipe d'évaluation coordonne les chercheurs nationaux
- (6) Le réfèrent social coordonne les activités avec les ONG, les parties prenantes de la gare ferroviaire, le coordinateur et l'équipe d'évaluation.

Au cours du processus ces activités de **coordination sont devenues de plus en plus transversales et la communication s'est intensifiée**. Cela a pris néanmoins beaucoup de temps pour créer une communication directe et efficace avec tous les partenaires à tous les niveaux de la coordination.

Etendre le rôle des chercheurs :

L'équipe d'évaluation a dû apprendre à (1) trouver un **équilibre entre flexibilité et contrôle** et (2) laisser les chercheurs **participer au développement du design** (3) **comprendre leur rôle complexe** au sein du contexte national.

Les chercheurs ont dû apprendre à être (4) **plus flexibles au regard des changements de tâche dans le travail** et à (5) **accepter la standardisation et le contrôle** à un certain niveau.

(6) **Ces chercheurs sont passés de "collecteurs de données" à "experts de terrain"**. Sans leur réseau professionnel et leur communication intensive avec les ONG, les parties prenantes dans la gare et les personnes sans abri le projet n'aurait pas réussi dans la mise en place de l'évaluation.

Recommandation

Approche ouverte OU un plan détaillé de la mise en place :

Le cadre de HOPE IN STATIONS a rendu ces deux options difficiles. Le projet s'est senti obligé de mettre en place une évaluation expérimentale, mais devait aussi rester pragmatique au regard des interventions.

Ainsi, nous recommandons soit une décision ouverte sur l'intervention ET l'évaluation ou avoir un plan de projet beaucoup plus détaillé et strict dans la proposition et l'engagement officiel de toutes les parties prenantes concernées.

Outils et routine de communication claire :

(1) **De vrais outils et routines de communication doivent** être mis en place dès le début du projet. Il semble difficile de changer les routines de communications pendant le projet. Dans HOPE IN STATIONS l'introduction de la plateforme de communication en ligne a été retardée par des problèmes techniques et ne fut donc jamais vraiment adoptée comme un outil de communication primordial.

(2) **La création de différents groupes fonctionnels** s'est avérée utile et doit être équilibrée avec une coordination transversale qui regroupe différents groupes.

(3) **L'équipe d'évaluation a aussi besoin d'un lien direct avec les personnes** mettant en place les interventions et qui sont partiellement responsables de la mise en place de certains éléments de l'évaluation (distribution et collecte des questionnaires, etc.).

Expliquer et discuter des différences locales:

Dans un projet tel que HOPE IN STATIONS les différentes parties prenantes ont leur propres idées et attentes vis-à-vis du processus et des effets d'un projet de l'U.E.

(1) Ces idées et attentes initiales devraient être **clairement formulés et discutés** dès le début du projet.

(2) Les partenaires doivent être conscients **que les contextes locaux ont tous leurs ressources et restrictions spécifiques**. Ces ressources et restrictions doivent être prises en compte dans le design de l'intervention et de l'évaluation.

Différent cadre pour les chercheurs nationaux :

Il y a plusieurs éléments qui pourraient être améliorés :

(1) **Une plus grande flexibilité des nominations des chercheurs** sur une base d'heure/semaine et non sur la base de travail à accomplir

(2) **Nomination plus avancé et participation au design de l'évaluation**

(3) **Petite équipe de chercheurs** (au moins deux personnes) à la place d'une seule personne.

Défi: Designer, mettre en place et coordonner une évaluation expérimentale

Défi

Financement :

Les évaluations quasi-expérimentales sont généralement appliquées pour des interventions qui reçoivent un soutien financier et institutionnel fort.

Les interventions de HOPE in stations ont été exclusivement financées par les partenaires privés (compagnies ferroviaires). Le cofinancement est un bénéfice pour les partenariats public-privé, mais de ne dépendre que du cofinancement pour les interventions est problématique en termes de trouver un design efficace, une échelle pour l'intervention et exercer un contrôle sur le design et la mise en place de l'intervention et de l'évaluation.

Engagements et contrôle :

(1) Dans la plupart des évaluations quasi-expérimentales de programmes sociaux pour les personnes sans abri, les organisations tout comme les personnes sans abri sont **directement ou indirectement financées et sont contractuellement obligées de participer à l'évaluation**. Ceci ne fut pas le cas dans HOPE in stations où nous avons fait confiance aux personnes et organisations.

(2) Tenter de contrôler les contextes est particulièrement difficile dans des projets transnationaux sans le financement direct des interventions. L'unité de coordination n'est pas présente localement et n'est pas familière avec les contextes spécifiques (ici: le réseau des services sociaux de soutien, l'organisation interne des compagnies ferroviaires etc.).

(3) Le manque d'engagement et de contrôle est devenue évident dans la coopération avec les ONG mais aussi avec les compagnies ferroviaires – dans l'ensemble, nos chercheurs ont eu beaucoup de mal à collecter les données.

Manque de politique d'intégration :

HOPE in stations n'était attaché à aucun programme social soutenu par les autorités publiques. Cela impliquait que les interventions de HOPE in stations qui devait être définies et mises en place sur une année, avait de forte chance de manquer de l'échelle nécessaire à une expérimentation sociale.

Adaptation

Négocier et trouver une approche commune :

HOPE IN STATIONS se devait d'être pragmatique dans sa recherche d'une intervention commune qui: (1) rentrerait dans le budget du financement (2) aurait le soutien des directeurs de gares ferroviaires (3) pourrait être mise en place en deux ans (4) montrerait des effets mesurables (5) permettrait une évaluation. Critères 1, 2, 3 devaient être équilibrés avec 5,6 – dans notre perspective, HOPE in stations a réussi à mettre en place des interventions utiles et efficaces, qui malheureusement n'étaient pas idéales pour une évaluation expérimentale.

Construire des relations de confiance :

Augmenter l'engagement et pour assurer le contrôle sans être bien établie institutionnellement dans le contexte nationale est compliqué et dépend de la "confiance". HOPE IN STATIONS de notre point de vue a obtenu cette relation de confiance. Cela a néanmoins prit beaucoup de temps.

Mis en commun des ressources; cadre commun, redéfinition du groupe cible :

HOPE IN STATIONS a tenté de rassembler les ressources et de trouver une approche commune sans standardiser tous les éléments. Le programme de formation et l'réfèrent social ont été définis de la même façon, bien que des différences significatives soient apparues dans la pratique. Les participants à la formation et les organismes de services sociaux sont devenus les principaux groupes cibles des interventions.

Recommandation

Financement direct des interventions :

Bien qu'il soit très difficile dans beaucoup de cas pour des actions au niveau de l'U.E. d'intervenir sur les politiques sociales nationales (par un financement direct des programmes sociaux) cela pourrait – vu qu'une structure de coordination appropriée existe pour coordonner de tels types de coopération entre l'U.E. et les autorités nationales ou régionales – générer un cadre bien meilleur pour une expérimentation sociale.

Définir le niveau de contrôle:

Le niveau de "contrôle" nécessaire à la mise en place et à l'application d'une évaluation expérimentale doit être défini et négocié au tout début du programme.

S'engager plus pour générer plus d'engagement:

HOPE IN STATIONS n'a probablement pas réussi à générer un engagement fort des ONG dès le début. Ici aussi, le manque de financement direct et d'intérêt immédiat pour les ONG à peut-être était un facteur important. C'est seulement quand HOPE IN STATIONS a commencé la mise en place de ces interventions, que les ONG ont commencé à apprécier nos actions alors que l'engagement dans l'évaluation restait relativement bas.

L'évaluation expérimentale pour des politiques existantes :

Bien qu'il aurait été difficile d'identifier ou même de lancer un programme que l'évaluation aurait pu suivre dans le contexte de HOPE IN STATIONS, une telle initiative aurait été plus appropriée à l'évaluation expérimentale.

Défi: Atteindre et recherche sur les personnes sans abri

Défi

Justesse des outils de collecte de données :

Les personnes sans abri sont un groupe cible pour les chercheurs très sensibles pour diverses raisons:

(1) Vulnérabilité et éthique: être exclu de beaucoup d'aspects de la vie sociale rend les personnes sans abri particulièrement vulnérables, ce qui doit être pensé avec éthique par les sociologues.

(2) Accessibilité: les personnes sans abri sont difficiles à atteindre et à recontacter, ce qui cause des problèmes pour la collecte de données.

(3) Problèmes de santé: Beaucoup de personnes sans abri souffrent de problèmes de santé ou d'addictions. Cela rend encore plus difficile leur approche et a aussi un effet négatif sur la fiabilité des données collectées.

(4) Différents passés migratoire: Le nombre de migrants est en hausse parmi les personnes sans abri dans beaucoup de pays. Cela cause des problèmes de langues et parfois plus de difficultés pour atteindre ces personnes sans statut légal.

(5) Vie privée et "traçabilité": L'évaluation expérimentale n'est pas complètement anonyme, à cause du suivi nécessaire dans la collecte de données. Cela signifie que des informations privées sur les participants sont liées aux réponses dans le questionnaire et seront utilisées pour le joindre à nouveau.

Tous ces sujets ont des implications pour l'approche, les outils de recherches, les indicateurs etc. Bien que beaucoup de ces problèmes étaient connus auparavant (ZSI a même organisé des entretiens d'experts avec des professionnels sur la question du sans abrisme avant de définir l'évaluation), ils sont apparus dans différents contextes et ont causé des problèmes non seulement pour la collecte de données mais aussi dans les relations entre l'équipe d'évaluation et les chercheurs. Les chercheurs se sont opposés à l'utilisation de questionnaires standardisés— qui étaient pourtant vus comme un outil de comparaison de résultats entre les sites et dans le temps par l'équipe d'évaluation.

Adaptation

Passer d'outils quantitatifs à des outils qualitatifs :

L'adaptation à ces trois défis nous a amené à repenser le design de l'évaluation vis-à-vis de personnes sans abri. Ceci a été l'adaptation la plus compliquée, parce que cela signifiait qu'il fallait changer un élément clé de l'évaluation. Néanmoins les arguments pour changer l'approche étaient devenus trop importants:

- (1) Les interventions (référént social, formation) n'étaient **pas avant tout ciblées sur les personnes sans abri**. Elles ont ciblées, à la place les ONG et parties prenantes aussi bien que les employés participants à la formation.
- (2) Nous nous **attendions a des impacts faibles et indirects** sur les personnes sans abri
- (3) **Les indicateurs quantitatifs n'ont pas semblé appropriés pour mesurer ces impacts indirects**
- (4) Le caractère des interventions (espace public, pas de programme social, et pas de définitions strictes du groupe cible) n'a pas atteint les préalables requis pour une stricte expérimentation sociale.
- (5) Les chercheurs ont mis en avant l'impossibilité pratique (selon leur expérience auprès des personnes sans abri) de **collecter des coordonnées de contacts valables** afin de recontacter les personnes interrogées à nouveau.
- (6) **Les chercheurs avaient besoin de plus de temps pour atteindre les personnes sans abri** que le temps que nous avons estimé et ont eu des difficultés pour atteindre le nombre souhaité de personnes interrogées.

Ces arguments nous ont amenés à la décision de ne pas répéter l'enquête sur les personnes sans abri comme prévu en 2011, et à la place de se focaliser avant tout sur les autres groupes cibles tout en incluant des groupes sujets avec des personnes sans abri dans la conception globale.

Recommandation

Coordination des interventions, des groupes cibles et des indicateurs :

- (1) Ce qui paraît logique pour l'évaluation expérimentale est très difficile à obtenir dans le cadre d'un projet U.E. La proposition, qui est habituellement un descriptif global des activités, devrait en fait être un **plan de mise en place très détaillé** afin de permettre une planification et un réajustement de l'évaluation dans le temps. Ou alors les projets devraient inclure une **phase d'orientation ouverte** où les interventions et l'évaluation sont réajustées.
- (2) Être conscient des **difficultés d'atteindre les personnes sans abri, de maintenir une approche éthique, d'adapter les outils de recherches aux conditions individuelles et contextuelles** caractéristiques des personnes sans abri.
- (3) **Le problème de la vie privée doit être clarifié aussi tôt que possible.** Dans l'idéal, cela devrait être fait en coopération avec les autorités nationales responsables, ce qui est néanmoins difficile dans un projet transnational, et pourrait causer plus de retard dans le processus.

7. Perspectives

Ce rapport fournit une information complète sur les deux interventions mises en place par HOPE in stations: le référent social en tant que nouvel intermédiaire et fonction de coordination dans la gare, et le programme de formation pour les employés des compagnies ferroviaires. Les appréciations correspondantes à l'évaluation ont été décrites et résumées dans les chapitres 4.5 et 5.3. Bien que toutes les attentes initiales n'aient pas été atteintes, nous en venons à la conclusion que le projet a développé un concept plus réaliste du référent social qu'il n'avait au début, et que ce concept spécifique a montré des résultats positifs, en particulier sur l'interaction locale entre les parties prenantes de la gare ferroviaire et les organismes de services sociaux. Le référent social ainsi que la formation se sont complétées et ont combiné une coordination améliorée et une campagne de sensibilisation avec l'introduction de procédures qui permettent un soutien efficace, plus visible et plus documenté des personnes sans abri dans la gare. HOPE in stations a aussi initié un nouveau dialogue sur la question plus globale des personnes sans abri dans les gares, qui met en avant le besoin d'une meilleure coordination et intermédiation locale, mais a aussi montré la possibilité d'une compréhension partagée et d'un soutien mutuel pour les parties prenantes de la gare et les organismes de services sociaux qui doit être développé davantage afin de devenir des structures institutionnelles sur le long-terme. Cela implique cependant une observation des conditions sociétales et politiques générales afin d'améliorer la situation dans les gares pour les parties prenantes, les ONG et bien sûr les personnes sans abri. Il y a certains facteurs comme le financement irrégulier des ONG, le manque d'hébergements, la réduction des avantages sociaux, les politiques sociales et d'insertions etc. qui sont bien plus à même d'avoir des impacts conséquents sur la situation dans la gare que la coordination locale. Une forte coopération entre des grandes compagnies privées telles que les compagnies ferroviaires et des ONG pourrait envoyer un signal fort aux politiques et leur montrer qu'il existe des formes efficaces de coordination, de coopération et de soutien qui ont besoin d'être maintenues.

Les perspectives que nous avons reçues de la part de la direction des compagnies ferroviaires confirment notre impression que le référent social a prouvé son utilité. Dans la suite nous résumons l'appréciation formulée par les compagnies ferroviaires sur le référent social et les plans pour continuer et étendre ce modèle.

7.1 Bruxelles

La SNCB Holding à l'intention de conserver la fonction de référent social à la fin du projet. La SNCB trouve que le travail du référent social dans le cadre des missions lui ayant été confié, a contribué à une amélioration claire de la qualité de vie et de la sécurité au sein de la gare :

- Moins de tension entre les personnes sans abri et le personnel de la gare
- Une meilleure compréhension des règlements de la gare par les personnes sans abri
- Le personnel de la gare fait preuve d'une meilleure compréhension des personnes sans abri
- Amélioration du bien-être au travail du personnel de la gare
- Amélioration de la coopération entre la compagnie et le secteur du soutien social
- Emergence de nouvelles propositions pour des projets solidaires bénéfiques pour la compagnie.

Les deux points forts mis en avant par la SNCB sur la manière dont la fonction de référent social fut mise en place à Bruxelles sont le travail de terrain, qui est vu comme très important pour créer des liens avec toutes les parties prenantes, ainsi que le travail de coordination qui permet aux parties prenantes d'être continuellement informées sur les différents problèmes liés aux personnes sans abri dans la gare. Ces deux dimensions existaient avant la fonction de référent social, mais elles n'étaient pas combinées entre les mains d'une seule personne travaillant sur deux objectifs : les intérêts de la compagnie et l'amélioration de la combinaison de différents appareils de soutien aux personnes sans abri.

La SNCB a l'intention d'attribuer des missions supplémentaires au référent social dans le futur, mais sans plus de détails actuellement. La SNCB veut étendre la fonction de référent social à d'autres gares à travers les pays et plus précisément dans les régions. L'objectif est de disposer d'un référent social pour chaque région : un pour Bruxelles, un pour la Flandre et un pour la Wallonie.

7.2 Paris

A Paris, la mission de référent social continuera après le 31 décembre 2011. Actuellement le référent social est en charge du secteur Paris Nord, Paris Est et Magenta. Le référent social a la réputation d'être connu de toutes les parties prenantes dans la gare, et d'être devenu le premier contact pour le personnel de la SNCF, mais aussi les associations, les institutions, les comités de voisinages, les commerçants et la police. D'autres actions pour améliorer la gestion des personnes errantes et sans abri dans la gare sont en développement. Le travail de collaboration avec les parties prenantes a été considéré comme bénéfique par la SNCF. La fonction ne sera pas seulement maintenue, mais sera aussi étendue à la gare St. Lazare en 2012. De plus, un référent social pour les gares du sud est actuellement en recrutement pour gérer le phénomène de l'errance dans les gares de Paris Lyon, Paris Bercy, Paris Austerlitz en premier. La gare de Paris Montparnasse fera peut-être aussi partie de la coordination.

En plus de son rôle de facilitateur de la gestion des personnes errantes, le référent social sera responsable pour les initiatives de collaboration afin de répondre aux besoins identifiés dans les gares. Il sera responsable de la promotion de la formation « personnes errantes » auprès des parties prenantes, et développera avec l'aide du pôle sociétal des outils et actions afin d'améliorer l'aide tout en répondant à nos engagements envers nos clients.

7.3 Rome

Ferrovie dello Stato Italiane a l'intention de conserver le référent social à Rome (nommée Europe Consulting), et de le mettre en place dans toutes les

gares où un Help Center est actif. En suivant le modèle mis en pratique à Roma Termini, Ferrovie dello Stato Italiane va nommer des organisations de secteur tiers (économie sociale et solidaire) en tant que référent social, tout comme celle qui gère actuellement les Help Centers. Ferrovie dello Stato Italiane va aussi tester de nouvelles formes de référent social dans des gares moins importantes, où un impact limité sur les personnes sans abri ne nécessite pas l'implantation d'un Help Center.

Lors de cette phase, aucune modification majeure de la fonction de référent social n'est envisagée : Ferrovie dello Stato Italiane préfère soutenir le référent social et consolider sa position vis-à-vis des parties prenantes de la gare, plus précisément dans les divers services de Ferrovie dello Stato Italiane, et d'étendre ce modèle. Enfin, Ferrovie dello Stato Italiane évalue actuellement la possibilité d'étendre les prérogatives du Help Center à la collecte de fonds afin de faciliter le soutien aux actions sociales au sein des gares ferroviaires.

HOPE in stations: HOmeless People in European train stations Rapport final d'évaluation

De janvier 2010 à décembre 2011, l'Agence nouvelle des solidarités actives a piloté le projet d'expérimentation sociale « HOPE in stations » (HOmeless People in European train stations), financé par la Commission Européenne dans le cadre de du fonds PROGRESS.

Le projet « HOPE in stations » rassemblait les parties prenantes de sept gares européennes : Paris Nord-Est-Magenta, Brussels Central, Roma Termini, Berlin Zoo, Madrid Atocha, Warsaw Central and Luxembourg Central. L'objectif était d'associer les autorités locales, les associations accompagnant les personnes sans abri et les entreprises ferroviaires dans une collaboration approfondie pour améliorer l'aide apportée aux personnes sans abri dans chaque pays. Cela s'est traduit par la mise en place d'un nouveau dispositif : le référent social en gare. L'ensemble du projet a été soumis à une méthodologie stricte d'évaluation scientifique.

Ce second rapport vise à présenter les résultats produits par l'évaluation scientifique de l'expérimentation sociale conduite dans trois gares : Paris Nord-Est-Magenta, Brussels Central et Roma Termini. L'évaluation, se concentrant sur l'impact de l'activité du référent social dans les trois gares, s'est déclinée en trois axes principaux :

- L'évaluation de la situation des personnes sans abri dans la gare ;
- L'évaluation des sessions de formation dispensées aux professionnels travaillant en gare ;
- L'évaluation des interactions entre les différents intervenants sociaux.

Afin de favoriser la diffusion et le partage de connaissances entre parties prenantes, ce rapport est édité en Français, Anglais, Italien et Néerlandais.

L'Agence nouvelle des solidarités actives

Association sans but lucratif créée en janvier 2006, l'Agence nouvelle des solidarités actives – ANSA - a pour objet de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale en mettant en œuvre des expérimentations sociales qui permettent d'évaluer l'efficacité d'une innovation avant sa généralisation. Cette pratique, associée à la mobilisation des usagers dans la construction des dispositifs les concernant, fonde l'originalité de l'association. Reconnue d'intérêt général, l'Agence nouvelle des solidarités actives intervient dans de nombreux domaines de l'innovation sociale, du plan local à l'échelle européenne.

Ses missions:

- L'expérimentation sociale : développer de nouvelles idées et tester, avec nos partenaires, les projets identifiés.
- L'accompagnement, sur le terrain, de la mise en œuvre de politiques sociales auprès de nombreuses collectivités territoriales sur des thématiques variées (Politiques territoriales d'insertion, mobilité, microcrédit personnel, accès au numérique, insertion professionnelle...).
- L'animation de réseaux d'acteurs par le partage et la diffusion d'expériences : organisation de rencontres (ateliers, mardis du génie, labos, Bar camps) et publications qui dressent l'état des savoirs et favorisent l'accès aux droits.

L'Agence nouvelle des solidarités actives s'appuie sur ses partenariats avec l'État, les collectivités territoriales, les institutions publiques, les entreprises, ainsi que les associations engagées dans la lutte contre la pauvreté et contre les exclusions.

Agence nouvelle des
 **Solidarités**
actives

François Enaud, Président
Luc Jerabek, Directeur Général

1, passage du Génie
75012 Paris
Tél. +33 (0)1 43 71 39 48
www.solidarites-actives.com



Cette publication n'engage que son auteur. la Commission européenne ne pourra être tenue responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations qui y figurent.