

“Le café est notre outil de travail” : en maraude avec Includo, le service qui vient en aide aux plus démunis

■ De stations en arrêts, ce service de la Stib vient en aide aux personnes sans domicile fixe.

Reportage Nicolas Gobiet

«*La rue, c'est vraiment hardcore.*» Mathieu, toxicomane, est sans domicile fixe depuis deux ans. À Bruxelles, il dort sur les inconfortables bancs des parcs, le carrelage glacé des stations de métro ou directement sur les pavés. Un parcours cabossé, rythmé par les addictions, les cures avortées et les rechutes à répétition.

«*Ce n'est pas facile de fermer l'œil, murmure-t-il d'une voix usée. À cause de la conso', déjà. Et puis, dès que tu t'endors, on te fait les poches. Je me suis déjà fait réveiller avec des coups gratuits. On m'a aussi planté un coup de couteau dans le bras pour une cigarette.*»

Ce matin, aux abords de la place Anneessens, il vient chercher un peu de réconfort dans le bus d'Includo, le service de maraude de la Stib lancé en novembre 2024. Au menu: un café au lait, une frangipane et une prise pour faire charger son téléphone.

«*Ce n'est pas facile de fermer l'œil à la rue. À cause de la conso', déjà. Et puis, dès que tu t'endors, on te fait les poches. On m'a aussi planté un coup de couteau dans le bras pour une cigarette.*»

Mathieu

Une personne sans domicile fixe

«*Le café est notre outil de travail,* lance Claire, manager des *Customers & Societal Affairs* et membre de l'équipe Includo. *C'est une porte d'entrée qui permet de créer du lien, puis on les réoriente vers des structures adaptées, des centres de soins ou on les motive à avancer dans leurs démarches administratives.*»

Mathieu, lui, profite parfois du calme et de la chaleur du bus pour fermer les yeux quelques minutes. «*Heureusement qu'ils sont là. C'est plus agréable qu'en centre, où on est entassés. On les a rien que pour nous ici.*»

«*On ne regarde jamais de l'autre côté de la porte*»

Chaque jour, ce service de maraude sillonne le réseau de transports en commun bruxellois pour apporter un peu de répit aux sans domicile fixe qui y trouvent refuge. Vingt-trois agents et trois encadrants de proximité composent le dispositif, répartis en plusieurs équipes qui se relaient dès les premières heures du jour jusqu'à deux heures du matin.

À peine garé, le bus, couleur chocolat et affublé d'autocollants *Social Team*, attire du monde. «*On est connu maintenant. Dès qu'ils voient le bus, ils viennent*», sourit Jean-Christophe, un ancien agent multimodal de la Stib passé chez Includo.



«*Heureusement qu'ils sont là. C'est plus agréable qu'en centre, où on est entassés. On les a rien que pour nous ici.*»