

# Digitalisierung der Strasse

Obdachlosigkeit In Paris finden wohnungslose Menschen Hilfe via Smartphone. Doch die Digitalisierung birgt auch Gefahren.

TEXT EVA HIRSCHI FOTOS JULIE FRANCHET



1



Die Metallkugel fliegt durch die Luft und landet mit einem dumpfen Geräusch direkt neben dem pinken Plastikball, dem «cochonnet» (Schweinchen). «Magnifique!», ruft Fabrice und entblösst sein letztes Überbleibsel in der oberen Zahnreihe. Breitbeinig steht er am Rande der Pétanque-Bahn und klatscht in die Hände. Laura lächelt, schiebt die Brille hoch. Am Tisch neben der Sandbahn unterhalten sich Guillaume, ein hochgewachsener Mann mit Kapuzenpulli und Pferdeschwanz, und Nathalie, eine elegant gekleidete Dame mit viel Schmuck und noch mehr Makeup. Omar zeigt auf seinem Handy stolz ein Foto seiner zweijährigen Tochter.

Die buntgemischte Truppe, die sich zum Pétanque spielen versammelt hat, könnte unterschiedlicher nicht sein. Wer obdachlos ist und wer nicht, ist nicht auf Anhieb erkennbar. Genau das ist das Ziel von Entourage: Das Netzwerk will «les sans-abri», die Obdachlosen, mit den

«riverains», den Anwohnern, zusammenbringen – und zwar mit einer App. «Eigentlich hab ich's ja nicht so mit Institutionen und Organisationen», sagt Fabrice. Der 47-Jährige lebt seit fünfzehn Jahren auf der Strasse, mit seinen drei Hunden und einer Hausratte. Zur kostenlosen Essensausgabe etwa würde er nicht gehen. «Als mir ein Freund von Entourage erzählt hat, war ich zunächst skeptisch.» Aus Neugier sei er dann doch zu einer Veranstaltung gegangen, zu einem Picknick in einem Park – und fand die Idee toll. Es sei ein Treffen auf Augenhöhe: «An solchen Anlässen treffe ich coole, lockere Leute und es geht einfach darum, zusammen eine gute Zeit zu verbringen. Ich kann ich selbst sein», sagt Fabrice.

Das Prinzip von Entourage ist einfach: Man kreiert ein Profil, kann optional ein Foto und eine kurze Beschreibung hochladen, muss aber nicht angeben, ob man obdachlos ist oder nicht. Auf einer interaktiven Karte der



3



2

- 1 Allein in Paris gibt es 24 400 Notschlafplätze. Über 3600 Menschen schlafen auf der Strasse.
- 2 Kein seltenes Bild: Smartphone statt Wohnung.
- 3 Gemäss Studie haben in Frankreich 91 Prozent der Wohnungslosen ein Handy.
- 4 Beim Betteln verstecken viele ihr Smartphone, weil die Passanten sie sonst ignorieren.



4

Stadt (nebst Paris auch in vier weiteren Städten) zeigen orange Kreise, in welchem Quartier es eine Veranstaltung oder eine Anzeige gibt: Picknick, Pétanque oder auch Suchanzeigen, wenn jemand Schuhe Grösse 42 anbietet oder ein nicht mehr gebrauchtes Smartphone sucht. Geben oder nehmen – beides ist möglich. Ist man an einer Anzeige interessiert, tritt man dem jeweiligen Chat bei und vereinbart, wann und wo man sich trifft. Das ist die Quintessenz der App: Es geht weniger um die materielle Unterstützung als darum, Begegnungen zu schaffen.

#### Kostenloses Wifi im Bahnhof

«Es tut gut, neue Leute kennenzulernen. Bei anderen Organisationen trifft man immer nur auf andere Obdachlose, das ist sehr bedrückend», sagt Laura. Von dem jungen Mädchen mit Brille und Hoodie hatte beim Pétanque-Spiel niemand gedacht, dass sie obdachlos sei –

mit Klischees zu brechen ist ebenfalls ein Ziel von Entourage. Die App habe sie per Zufall beim Googlen nach Hilfsangeboten entdeckt. Vor ein paar Monaten wurde die 18-jährige von ihrer Mutter aus der Wohnung geworfen. Nun lebt sie mit Rucksack, Zelt – und Smartphone. «Mein Handy beinhaltet mein ganzes Leben», sagt sie. Nicht nur ihr Adressbuch, ihre Bilder und Musik, sondern auch all ihre Dokumente sind darauf gespeichert.

Damit ist Laura nicht allein: Hilfsorganisationen gehen davon aus, dass mindestens 70 Prozent der obdachlosen Menschen in Paris ein Smartphone besitzen. Längst handelt es sich dabei nicht mehr um ein Statussymbol, sondern um ein Alltagsutensil. «In Barbès kann ich dir ein Handy für fünf Euro besorgen», sagt Fabrice augenzwinkernd und spielt auf den in diesem Quartier florierenden Schwarzmarkt an. Kostenloses Wifi gibt es in Bahnhöfen und Cafés, Steckdosen findet man an gewissen



5

Bushaltestellen, am Tresen in der Bar oder in Wartehallen. Auch sind die Preise fürs Internet längst nicht mehr so hoch wie früher. Bei der Hilfsorganisation Emmaüs Connect können mittellose Personen sogar Datenpakete zu Spezialpreisen kaufen.

Das wissen auch andere Hilfsorganisationen. In einer regelrechten Welle von Tech-Start-ups sind in Frankreich in den letzten Jahren viele Apps und Websites für Bedürftige hinzugekommen. Auf Soliguide.fr beispielsweise, einer Website mit einer interaktiven Stadtkarte, sind verschiedene Hilfsangebote markiert, unterteilt in neun Kategorien wie Essen, Hygiene, Zugang zu Technologie oder Bildung, inklusive Angaben der Öffnungszeiten. Rund 1500 Nutzer pro Monat zählt die Anfang 2017 lancierte Website heute, die neben Paris auch Bordeaux und Nantes erfasst. Die App Reconnect wiederum bietet einen Online-Datenspeicherdienst an, also eine Art Cloud, auf

- 5 Noch sei es eine kleine Minderheit, die digitale Angebote für Obdachlose nutze, sagt Fabrice.
- 6 «Es tut gut, neue Leute kennenzulernen», sagt Laura. «Bei anderen Organisationen trifft man nur auf Obdachlose, das ist sehr bedrückend.»

BILDER (5/6): EVA HIRSCHI

6



**«In Barbès kann ich dir ein Handy für fünf Euro besorgen», sagt Fabrice augenzwinkernd.**

welcher man Dokumente und Ausweise sicher hinterlegen kann und von jedem Gerät mittels Passwort Zugang hat. So soll verhindert werden, dass bei einem Verlust der Papiere die ganze Bürokratie wieder bei null beginnt. 10 000 Profile wurden in Frankreich seit dem Start 2016 bereits angelegt, nun ist Reconnect daran, das Modell in andere Länder zu exportieren.

Denn die Zahl der obdachlosen Menschen wächst rasant. Allein in Paris gibt es 24 400 Plätze in Notschlafstellen, die oft komplett belegt sind. Über 3600 Personen schlafen auf der Strasse. Zum Vergleich: In Basel leben gemäss einer Anfang Jahr publizierten Studie der Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) rund 100 Personen auf der Strasse. In der ganzen Schweiz geht man von mehreren Hundert obdachlosen Personen aus – in Frankreich hingegen von fast 200 000.

«Es gibt zahlreiche Organisationen in Paris, die sich um Essen oder Kleidung für Obdachlose kümmern, doch für das soziale Leben, das Menschliche, hat fast niemand Zeit», sagt Guillaume Roussel. Er arbeitete während mehrerer Jahre als Sozialarbeiter beim medizinischen Notfalldienst und beim Roten Kreuz, jetzt ist er bei Entourage unter anderem für das Community Management zuständig. Um Rassismus, Diskriminierung oder sonstigem Missbrauch auf der App vorzubeugen, hat er Zugriff auf alle Gruppenchats, mit Ausnahme der privaten Nachrichten. Er schaut, dass sich alle an die Charta halten, die man beim Kreieren eines Profils akzeptieren muss. Eingreifen müsse er nur bei 10 Prozent der Nachrichten, schätzt Roussel. In den meisten Fällen handle es sich um eine zu genaue Beschreibung einer Person, sodass man sie auf der Strasse identifizieren könnte. Das soll unbedingt vermieden werden.

### **Beziehung statt Spende**

Am Anfang stand Entourage deswegen in Kritik. Ursprünglich war die Idee, eine obdachlose Person auf einer Karte zu markieren, etwa Pierre mit grauen Haaren am Boden vor dem Supermarkt, und dazu deren Bedürfnisse hinzuschreiben, wie einen Schlafsack. So könnte eine Person, die in der Nähe wohnt und einen Schlafsack besitzt, diesen Pierre bringen. Dies hatte bei der Lancierung von Entourage für Polemik gesorgt, da Persönlichkeitsrechte und Intimsphäre verletzt worden wären. Gründer Jean-Marc Potdevin spricht von einem anfänglichen Missverständnis, einem Kommunikationsfehler. Wie dem auch sei – jetzt jedenfalls stehen die Treffen im Vordergrund, das Schaffen von Beziehungen als einer Art soziales Netzwerk. Die App sei nur der Vermittler.

«Für mich ist die App Entourage eine gute Möglichkeit, um einer Person konkret zu helfen», sagt Nathalie, die Frau mit dem vielen Makeup. «Laura etwa hat nach Hygieneprodukten für Frauen gefragt. So haben wir uns zum ersten Mal getroffen, und ich habe sie gleich zum Apéro mit unseren Freunden eingeladen.» Gemeinnütziges Engagement mit dem Alltag zu verbinden, das überzeugt Nathalie beim Konzept von Entourage am meisten. Wenn sie einer bettelnden Person auf der Strasse ein paar Euros

in die Hand drücke, wisse sie nicht, was mit dem Geld geschehe. Wie Nathalie stören sich viele Menschen daran, dass sie mit ihrer Spende vielleicht Alkohol oder Drogen finanzieren. Da Nathalie aber auf der App sieht, was eine Person konkret sucht, und diese ausserdem bei der Übergabe kennenlernen kann, empfindet sie ihre Hilfe als nützlich. Durch das vorgängige Kontaktieren über die Nachrichtenfunktion der App entsteht so zudem eine erste persönliche Beziehung.

In gewisser Weise widerspiegelt Entourage somit auch den gesellschaftlichen Zeitgeist: Es fällt vielen leichter, ein Gespräch mit einer obdachlosen Person über das Smartphone zu beginnen, als direkt auf der Strasse jemanden anzusprechen.

### **Modell birgt auch Gefahren**

Thibault Leblond, Projektleiter bei der Hilfsorganisation Aux captifs, la libération, war in die Entwicklung dieser App involviert, hat sie getestet und Verbesserungsvorschläge gemacht. Klar sei es schön, dass auf Entourage auch Privatpersonen helfen könnten, doch das berge auch Gefahren. «Gerade im Winter haben viele Pariser Mitleid mit Obdachlosen und nehmen jemanden in ihrer Wohnung auf. Aber anschliessend haben sie Probleme, wenn sich die Person nicht angemessen verhält oder im Frühling nicht mehr weggehen will.» Professionelle Strukturen und ausgebildete Sozialarbeiter seien deshalb wichtig, man solle solche Probleme nicht allein stemmen wollen. Er sehe allerdings durchaus Platz für Komplementarität: «Manche obdachlosen Menschen wollen statt Essen lieber ein Gespräch. Als Sozialarbeiter kann man sich nicht immer genug Zeit dafür nehmen.»

Noch benutzt in Frankreich bloss eine kleine Minderheit solche Apps in ihrem Alltag. Die Angebote gibt es auch erst seit kurzer Zeit. Und obwohl bei Entourage bereits 65 000 Personen registriert sind, ist nur ein Bruchteil auch wirklich aktiv. Eine App fürs Kaffeetrinken und Plaudern – ist es wirklich das, was obdachlosen Menschen hilft? «Die Möglichkeit, sich sporadisch zu treffen, antwortet auf ein Bedürfnis der heutigen Zeit, in der sich viele Menschen nicht mehr langfristig engagieren möchten, sondern lieber ab und zu spontan im Kleinen helfen wollen», sagt Leblond. Solche Apps würden denn auch eher auf die Nachfrage hilfsbereiter Bürgerinnen und Bürger reagieren und weniger auf die Bedürfnisse von obdachlosen Personen selbst.

Das zeigen auch die Zahlen von Entourage: Seit der Lancierung vor drei Jahren wurden insgesamt über 6800 Aktionen kreiert, aber nur 15 Prozent davon von Menschen in Not. Leblond steht dem nicht nur kritisch gegenüber: «Natürlich ist die Digitalisierung keine Lösung. Sie ist lediglich Mittel zum Zweck.» Vielleicht aber würden gerade solche Begegnungen gewissen Menschen den Antrieb geben, ihr Leben wieder in die richtige Bahn zu lenken.

Beim Pétanque-Spiel ist die Stimmung auf jeden Fall heiter. Omar, der Vater eines zweijährigen Mädchens, sagt: «Eine Wohnung gibt mir die App zwar nicht. Aber wenigstens kann ich so für einen Moment meine Sorgen vergessen und endlich wieder einmal Spass haben.»