



## Association du Dispensaire de Neuchâtel Assemblée générale du 27 mai 2021

---

### Rapport d'activité 2020

#### 1. Introduction

L'année 2020 restera dans les mémoires comme une année de turbulences. L'Association du Dispensaire de Neuchâtel n'a pas échappé aux effets de la pandémie qui ont secoué, et secouent encore, la planète.

Agnès Barrelet et moi-même n'ayant repris la responsabilité de l'Association qu'à fin janvier 2021, le rapport relatif à l'année écoulée ne sera pas aussi complet et précis que souhaitable. Nous sollicitons donc votre compréhension et bienveillance à cet égard.

Par ailleurs, les rapports sur les comptes et sur la gestion des bâtiments ont été rédigés par les responsables de ces dossiers – respectivement Agnès Barrelet et Philippe Donner – et font l'objet de deux documents distincts, qui sont annexés au présent rapport.

#### 2. Comité de l'Association

Le Comité de l'Association s'est réuni à de nombreuses reprises au cours de l'année, sous la présidence de François Dreyer puis de Nicole Langer, avec l'objectif prioritaire de faire face aux problèmes générés par la pandémie.

Suite à la démission en octobre de François Dreyer, Marianne Guillaume- Gentil a été élue membre du Comité, qu'elle a rejoint en décembre 2020.

#### 3. Dispensaire des Rues (DDR)

##### 3.1 Fonctionnement

Le fonctionnement du DDR est assuré par Marie-Estelle Martin en ce qui concerne les activités médicales et par Denise Genoud et un groupe de pilotage (formé de bénévoles) pour les autres activités (organisation des permanences, achats, lessives, coiffeurs, douches, accueil).

### 3.2 Infirmières

Marie-Estelle Martin et trois autres infirmières ont assuré les consultations. Deux infirmières (Nathalie Daina-Laville et Fabienne Oriet) ont démissionné au cours de cette année et la recherche de leurs remplaçantes était en cours à la fin de l'année.

### 3.3 Coiffeuses / coiffeurs

2020 a été une année difficile pour cette activité au sein du DDR. Suite aux contraintes sanitaires et aux directives du SCAV cette activité a dû être totalement, puis partiellement, interrompue. Avec le renoncement pour raison d'âge et médicales de Raymonde Voisin et la démission de Gian Carlo Croce, l'équipe des coiffeuses/coiffeurs se résumait à 1 personne à la fin de l'année. Des recherches pour compléter l'équipe et si possible élargir l'offre ont été entreprises mais sans résultat encore à la fin de l'année.

### 3.4 Assistance sociale

En décembre 2020, le Comité, face à l'augmentation des consultations à caractère social, a fait appel à Anne-Dominique Reinhardt (bénévole depuis 2019) pour assurer une permanence sociale une fois par semaine. Le cours laps de temps et la période très particulière pendant laquelle Anne-Dominique Reinhardt a fonctionné ne permettent pas d'établir un bilan représentatif de son activité à ce jour. Il faut signaler qu'Anne-Dominique Reinhardt a souhaité exercer cette activité à titre bénévole, ce dont on la remercie.

### 3.5 Bénévoles

Gérées avec efficacité et dévouement par Denise Genoud et le groupe de pilotage, les bénévoles ont été confrontés à une année particulièrement difficile. La pandémie et ses conséquences ont entraîné une forte chute du nombre de bénévoles disponibles suite aux recommandations et consignes des autorités au sujet des personnes âgées et/ou vulnérables. Le nombre de bénévoles aptes à remplir leur tâche est passé d'environ 30 à moins de 15. Ces dernières ont dû assumer un nombre accru de permanences au cours des mois d'ouverture et nous leur adressons nos vifs remerciements.

L'on doit toutefois aussi prendre ces défections pour cause d'âge comme un signal. Le recrutement de forces plus jeunes pour assurer la relève est un défi que notre Association doit relever.

### 3.6 Activités

2020 doit être divisé en deux périodes, avant et après le 13 mars. La seconde période, marquée par les contraintes liées à la pandémie, a elle-même subi des évolutions en fonction des directives fédérales et cantonales à ce sujet.

Dans la première période il faut signaler, en plus des activités ordinaires, une recrudescence des consultations sociales et d'écoute, notamment de personnes sans autorisation de séjour en Suisse.

A partir du 13 mars et jusqu'au 22 avril, le DDR a été contraint d'interrompre totalement son activité. A partir du 23 avril une permanence téléphonique a été mise en place avec les infirmières. Dès le 25 mai, les activités du DDR ont pu reprendre partiellement sur la base d'un protocole sanitaire précis établi par le président François Dreyer et validé par les autorités sanitaires cantonales. Des masques de protection et des flacons de gel hydroalcoolique ont notamment été distribués aux usagers. Sur l'initiative du président et conformément à sa vocation d'assistance aux plus démunis, l'Association du Dispensaire s'est aussi interrogée sur l'opportunité d'une aide élargie aux personnes précarisées par la pandémie. Cette réflexion a débouché sur la distribution de bons en espèce auprès de divers commerces de la ville et de vivres (offerts par le SHOMS).

Un appel de fonds spécifique a été lancé par François Dreyer pour soutenir cette action. De nombreux donateurs (dont la Chaîne du bonheur) ont répondu favorablement à cet appel (succès toutefois pondéré par le fait qu'une diminution des contributions traditionnelles s'en est suivie).

Cette action s'est toutefois heurtée rapidement à de grandes difficultés pratiques. Le nombre de sollicitations a sans cesse augmenté et il s'est avéré très difficile d'assurer une distribution équitable des bons et des vivres et d'éviter certains abus. Les bénévoles et les infirmières ont de ce fait été confrontées à des comportements agressifs difficilement gérables. Cette situation a conduit le Comité, sur recommandations des infirmières et du groupe de pilotage, à mettre un terme à cette distribution généralisée pour privilégier une aide plus personnalisée et mieux ciblée.

Cette expérience nous a rappelé que l'assistance matérielle est une activité délicate, qui exige du professionnalisme et de la rigueur pour éviter les abus et l'arbitraire. L'organisation essentiellement bénévole du DDR ne permet pas, en

l'état en tout cas, d'assurer une action telle que celle qui a été tentée. Il a par conséquent été décidé de s'en tenir aux activités traditionnelles du DDR, telles que prévues dans les statuts, certes modestes mais néanmoins efficaces et utiles.

Une nouvelle fermeture du DDR est intervenue du 26 octobre au 11 décembre, dans le souci de protéger les usagers, mais aussi les infirmières et les bénévoles. A la mi-décembre, à l'initiative de Denise Genoud, aidée par Marianne Guillaume-Gentil, il a été possible d'offrir aux usagers un moment de convivialité dans le chalet du restaurant « Le Sud », sur la place du Coq d'Inde. A cette occasion, des boissons et une petite attention ont été offerts aux usagers et des jouets (donnés par le SHOMS) ont été distribués aux enfants. Cette rencontre a connu un joli succès et a permis aux usagers du DDR de se retrouver dans une ambiance détendue.

### Conclusion

L'année 2020 a été difficile pour l'Association du Dispensaire de Neuchâtel comme pour toute la population. Elle lui a permis de démontrer sa souplesse et son adaptabilité, mais elle a aussi mis en lumière ses limites et la nécessité de faire un effort de recrutement du fait de l'âge avancé de nombre de ses bénévoles.

Les activités traditionnelles du DDR restent très utiles et il faut en rester convaincu sans vanité mais sans fausse modestie. Il vaut mieux bien faire ce que l'on sait faire que de se laisser, dans un élan de générosité, entraîner dans des activités que l'on maîtrise difficilement.

L'Association du Dispensaire de Neuchâtel ne saurait pour autant être prisonnière de ses traditions. Elle se doit de rester attentive aux besoins, qui peuvent évoluer, à la place du DDR dans le tissu social et associatif neuchâtelois et à la meilleure utilisation possible des ressources humaines et matérielles dont elle dispose. Il est important à cet égard que l'Association reste à l'écoute des infirmières et des bénévoles, qui ont le contact direct avec les usagers et sont à même de déceler des évolutions qu'il faut prendre en compte.

Au terme de l'exercice 2020, le Comité de l'Association du Dispensaire de Neuchâtel tient à exprimer sa profonde reconnaissance et ses plus vifs remerciements à toutes les personnes et institutions qui soutiennent son action, soit par leur engagement soit par des dons.