

Association du Dispensaire de Neuchâtel **Rapport d'activités 2022**

Introduction

L'année 2022 est une année qui a tristement débuté pour notre Association et pour le Dispensaire des rues avec le décès accidentel de Mme Denise Genoud, l'appréciée et compétente responsable de l'équipe des bénévoles. Qu'il nous soit permis de rendre hommage encore une fois au remarquable travail qu'elle a accompli au service du Dispensaire des rues, notamment pendant les difficiles années Covid.

Les rapports relatifs aux finances et aux immeubles établis et présentés respectivement par Agnès Barrelet et Philippe Donner font partie intégrante du présent rapport d'activités. C'est l'occasion de souligner la disponibilité et le professionnalisme avec lesquels l'une et l'autre gèrent ces dossiers, dont l'importance est cruciale pour l'Association.

1. Comité de l'Association

En 2022, le Comité s'est réuni deux fois. En plus de ces deux séances convoquées régulièrement, de nombreux contacts ont eu lieu par courriels ou téléphones pour régler des questions pratiques d'une certaine urgence.

Parallèlement aux réunions du Comité et aux décisions prises par voie circulaire, tous les membres du Comité ont contribué, dans le cadre de leur attribution, au bon fonctionnement et au rayonnement notre Association. Qu'ils en soient remerciés.

2. Finances

Se référer au rapport d'Agnès Barrelet.

3. Immeubles

Se référer au rapport de Philippe Donner.

4. Dispensaire des rues

L'activité du Dispensaire des rues a été assurée par une équipe d'environ 30 bénévoles, avec à sa tête une responsable chargée d'en garantir la bonne marche. 3 infirmières salariées et deux infirmières remplaçantes défrayées se sont chargées des questions d'ordre médical. L'assistance sociale bénévole a été sollicitée à quelques reprises, notamment pour des questions administratives. Le groupe de pilotage (formé de bénévoles) s'est occupé de la logistique nécessaire au fonctionnement du Dispensaire des rues.

4.1 Coordination des bénévoles

En un premier temps, à la suite du décès de Denise Genoud, cette fonction a été assurée provisoirement par Charlotte Sandoz-Heinis, épaulée par les membres du groupe de pilotage et des démarches ont été entreprises pour rechercher une nouvelle responsable de l'équipe des bénévoles. Violaine Godet et Françoise Thomann ont alors accepté de se charger conjointement de cette responsabilité. Ce qu'elles ont fait avec beaucoup de compétence et d'engagement, à la satisfaction tant du Comité que des bénévoles.

Violaine Godet est licenciée en droit et possède en outre une solide expérience de l'informatique. Françoise Thomann, qui est infirmière instrumentiste, a travaillé dans les hôpitaux du canton ainsi qu'à titre bénévole sur les Mercy Ships. De plus toutes deux connaissent bien le fonctionnement du Dispensaire des rues pour y œuvrer comme bénévoles d'accueil.

4.2 Infirmières

L'équipe des infirmières a connu quelques difficultés de fonctionnement en 2022, probablement dues au fait de l'arrivée de 2 nouvelles infirmières et à la phase d'adaptation nécessaire qui s'en est suivie. Une séance de supervision, à laquelle ont participé toutes les infirmières ainsi que Violaine Godet, Charlotte Sandoz-Heinis et Françoise Thomann, conduite par la Doctoresse M.G. LeCoultré (psychiatre) a permis de mettre en lumière quelques dysfonctionnements et les possibilités d'y remédier.

A la suite de cette séance, le cahier des charges des infirmières a été mis à jour et une nouvelle fiche de prise en charge des usagers a été établie. La coordination du groupe des infirmières est désormais assurée par Françoise Thomann, Marie Faron en étant déchargée. Les tâches des infirmières font l'objet d'une répartition claire et équitable. Le planning des permanences infirmières qui a lieu une fois par mois se déroule selon un ordre du jour établi à tour de rôle par chacune des trois infirmières et le procès-verbal des séances de planning est tenu alternativement par Mmes Godet, Sandoz-Heinis et Thomann.

Ces diverses mesures ont porté leurs fruits et il faut relever qu'à fin 2022 l'équipe des infirmières fonctionnait à nouveau de façon satisfaisante. Il faut aussi souligner que leur fonctionnement a été grandement facilité par un nouveau logiciel informatique, dont la conception et l'installation ont été pilotées par M.Sola et Mme Roque, deux chercheurs et informaticiens liés au CSEM de Neuchâtel.

4.3 Coiffeuses

Après la collaboration de très courte durée d'un nouveau coiffeur, Samantha Guinand s'est de nouveau retrouvée la seule coiffeuse à travailler bénévolement au dispensaire. En 2022, 57 personnes ont bénéficié de ses talents. Ses frais de déplacement sont désormais pris en charge.

4.4 Pédicure

Environ 45 personnes ont bénéficié en 2022 des soins professionnels prodigués par Mme Stéphanie Bron, pédicure à Neuchâtel. Il faut souligner la générosité de Mme Bron, qui facture ses soins aux usagers envoyés par le Dispensaire des rues pour la modique somme de 25 francs.

4.5 Collaboration médecins et dentistes

Le Dispensaire des rues a la chance de pouvoir compter sur quelques médecins et dentistes qui collaborent avec lui soit gratuitement, soit pour des honoraires très modestes.

Suite à l'offre de service du Dr. Terrat, du Centre médical de la Côte, Charlotte Sandoz-Heinis a rencontré ce médecin pour éclaircir le cadre de son offre, qui s'est avérée généreuse. La société Medbase, qui détient le Centre médical de la Côte, a proposé de prendre en charge gratuitement les soins pour les personnes dépourvues d'assurance maladie et d'assister les infirmières du Dispensaire des rues par des supervisions et des formations.

L'augmentation des demandes de soins dentaires a engendré la décision d'adresser une lettre à tous les dentistes collaborant avec le Dispensaire des rues pour les informer que le Dispensaire ne prenait en principe en charge que les frais liés à une urgence, pour un montant maximum de 200 francs et uniquement si l'utilisateur était envoyé avec un bon de délégation. Cela sans exclure toutefois une prise en charge supérieure, mais sur la base d'un devis et d'une discussion préalable à toute intervention. Ce courrier, qui a clarifié la position du Dispensaire, a été bien reçu et compris par ses destinataires.

Il faut souligner que les diverses mesures voulues et mises en place par le Comité ont porté leurs fruits dans la maîtrise des coûts médicaux et dentaires puisque ceux-ci, qui se montaient à 10.429 francs en 2021, ont été ramenés à 6190 francs en 2022.

4.6 Activités

En raison d'une vague de propagation du variant Omicron, le Dispensaire des rues, comme beaucoup de services étatiques, a dû fermer ses portes pendant 15 jours en janvier. Il lui a été possible de rouvrir normalement ses locaux dès fin janvier, y compris le jeudi après-midi.

Depuis lors, l'accueil des usagers s'est déroulé de façon sereine en 2022. Sur les 2739 personnes qui ont franchi la porte du Dispensaire des rues, l'on dénombre 1053 femmes et 1686 hommes. Sur ce nombre, 972 personnes ont été reçues en consultation par les infirmières, 95 ont pris des douches, 57 ont bénéficié de soins capillaires et 45 ont reçu un bon de délégation pour la pédicure. Environ 775 lessives ont été effectuées. La distribution de bons alimentaires a en revanche été réduite par rapport aux années précédentes. Elle s'est montée à 1430 francs en 2022.

4.7 Médecins du Monde

Suite à une demande de Médecins du Monde de pouvoir disposer des locaux du Dispensaire pour l'accueil sanitaire de réfugiés ukrainiens, le Comité a accepté de les mettre à disposition le mardi après-midi (après-midi de fermeture du Dispensaire des rues). Aucune suite n'a toutefois été donnée à ce projet vu le peu de demandes à cet égard dans le bas du canton.

4.8 Centre de santé de prévention sexuelle

Face à une augmentation des demandes d'aide pour des interventions gynécologiques, une rencontre a eu lieu avec les responsables du Centre de Santé et prévention sexuelle. Cette rencontre a permis de clarifier le cadre et les limites respectives d'intervention des deux institutions. Elles ont décidé de poursuivre leur collaboration.

4.9 Fête de Noël

De même que l'année dernière, la fête de Noël pour les usagers a eu lieu en décembre, grâce à la collaboration toujours généreuse du SHOMS et à l'organisation de Marianne Guillaume-Gentil.

Cette année la fête a rencontré un succès mitigé de la part des usagers vu qu'ils étaient accueillis parmi d'autres clients du « chalet ». Une réflexion pour l'organisation 2023 est en cours.

4.10 Repas des bénévoles

Le repas organisé par Christiane Bianchi à la brasserie du Poisson à Auvernier a été très apprécié par les personnes présentes tant pour la qualité des mets que pour ce moment de convivialité. Le souhait que le repas des bénévoles se déroule dans une salle réservée à cet usage a toutefois été émis.

4.11 Soutiens financiers et présentations du Dispensaire

La situation relative aux dons est présentée en détail par Agnès Barrelet dans son rapport. La recherche de fonds demeure un objectif et un souci permanents pour l'Association du Dispensaire en vue d'assurer la pérennité de son action.

C'est dans cet esprit que l'Association du Dispensaire a fait l'objet de présentations à des Sociétés qui lui ont fait des dons, notamment à travers des manifestations organisées en sa faveur.

Je mentionnerai ici l'entreprise Johnson et Johnson, le Rotary-lac, l'action fondue des dames du Lyons-club, sans oublier les événements musicaux organisée par Monique DuPasquier.

A côté de ces donateurs ponctuels, il faut aussi relever le soutien constant et fidèle de nombre de donateurs, dont le SHOMS et la fondation de la Providence. A cet égard il faut souligner que Christiane Bianchi a accompli scrupuleusement la tâche indispensable d'envoyer des lettres de remerciement à tous les donateurs, tâche parfois rendue particulièrement ardue par la difficulté de localiser certains d'entre eux.

5. Dossier Villa Lardy

L'Association du Dispensaire de Neuchâtel a été informée de la teneur du testament de feu Mme Thérèse Lardy par les autorités communales, qui soutiennent ne plus être liées par une disposition testamentaire en faveur du Dispensaire et de quelques autres Associations. Un dossier complet concernant cette affaire a été remis aux membres du Comité, lequel a décidé de s'opposer à cette analyse juridique.

L'Association du Dispensaire est représentée bénévolement par Me Pierre Heinis dans la conduite de ce dossier.

Remarque finale

2022 restera marquée par la guerre en Ukraine, qui a suscité en Suisse comme dans le reste de l'Europe un grand élan de solidarité. Mais celle-ci doit aussi se manifester au niveau local, comme le démontrent chaque jour les nombreuses sollicitations reçues par le Dispensaire des rues de la part de ses usagers. Comme elle le fait depuis 170 ans, l'Association du Dispensaire a tenté en 2022 de répondre au mieux aux besoins de ceux-ci, dans la mesure de ses moyens.