

Association du Dispensaire de Neuchâtel

Rapport d'activité 2023

Introduction

L'année 2023 pourrait être désignée comme « normale » dans les annales de l'Association du Dispensaire de Neuchâtel, même si la définition de la normalité dans le domaine de l'assistance demeure un défi et une gageure.

Les rapports relatifs aux finances et aux immeubles établis et présentés respectivement par Agnès Barrelet et Philippe Donner font partie intégrante du rapport d'activité. Leur professionnalisme et leur disponibilité sont salués. Leur activité est prépondérante pour l'Association et ils méritent d'en être remerciés, de même que les membres du Comité qui ont eu à cœur de soutenir l'activité et le rayonnement de l'Association tout au long de l'année.

1. Comité de l'Association

Le Comité de l'Association a siégé 3 fois (24 janvier, 28 mars et 7 novembre) sur convocation régulière. Hormis ces trois séances, de nombreux contacts ont eu lieu entre les membres du Comité commandés par l'urgence ou la nécessité.

2. Finances

Se référer au rapport d'Agnès Barrelet.

3. Immeubles

Se référer au rapport de Philippe Donner

4. Dispensaire des rues

L'activité « accueil et lessives » du Dispensaire des rues a été assurée par une équipe d'environ 30 bénévoles, dont la gestion est désormais confiée à Violaine Godet et Françoise Thomman.

L'aspect médical et l'aide matérielle et administrative est du ressort des trois infirmières salariées, secondées par deux infirmières remplaçantes, qui sont indemnisées.

L'intendance nécessaire au fonctionnement du Dispensaire des rues est assurée par les membres du groupe de pilotage, formé de bénévoles.

4.1 Bénévoles

La gestion du groupe des bénévoles s'est avérée positive. Le recrutement de bénévoles est à la hausse et quelques « jeunes » ont rejoint l'équipe, ce qui est réjouissant.

Violaine Godet et Françoise Thomman se sont engagées pleinement dans leur rôle de coordination et, avec l'appui du groupe de pilotage, elles ont instauré quelques nouvelles directives destinées à faciliter la bonne marche du Dispensaire des rues. L'Association du Dispensaire de Neuchâtel les remercie de leur engagement. Ces directives sont aujourd'hui bien acceptées et respectées par les bénévoles dans l'encadrement des usagers et l'équipe des bénévoles du Dispensaire des rues fonctionne avec efficacité.

4.2 Infirmières

Au cours de l'année 2023, les infirmières ont assuré environ 1150 consultations. Les mesures adoptées en 2022 pour assurer le bon fonctionnement du groupe des infirmières salariées ont porté leurs fruits, des possibilités d'amélioration, notamment en ce qui concerne la communication au sein du groupe, demeurent cependant d'actualité. Il est également souhaitable que l'activité des infirmières relatives à l'octroi d'aide matérielle (distribution de bons Caritas, prise en charge de tout ou partie de coûts médicaux, frais de transport et d'hébergement) soit mieux régulée et encadrée, ce qui est en voie d'être réalisé.

A la suite de la réorganisation des responsabilités au sein du groupe des infirmières, Agnès Barrelet et Charlotte Sandoz-Heinis se sont penchées sur la pertinence du salaire des infirmières. Cet examen a débouché sur le constat que chaque infirmière était rétribuée conformément à la CCT21. Par ailleurs, il a été décidé d'indexer leur salaire en 2024.

En fin d'année, Myriam Losson a présenté sa démission en raison des nombreux autres engagements professionnels qu'elle a contractés. La recherche d'une ou d'un remplaçant a été mise en place.

4.3 Coiffeuse

Désormais Samantha Guinand assure environ deux permanences par mois au Dispensaire des rues, l'une à titre bénévole, avec défraiement, l'autre rémunérée à raison de 39 francs par heure de présence. Environ 70 personnes ont bénéficié de ses soins, le prix de la coupe encaissé par le Dispensaire des rues s'élevant désormais à 4 francs.

4.4 Pédicure

En 2023, ce sont plus de 50 personnes qui ont bénéficié des soins prodigués par Stéphanie Bron pour la modique somme de 25 francs.

4.5 Collaboration médecins, dentistes et pharmaciens

Deux nouveaux dentistes, les Dr. Cira et Marti, collaborent dorénavant avec le Dispensaire des rues, ce qui est à saluer.

D'une manière générale, la collaboration avec les divers acteurs du domaine de la santé est bonne et il faut les remercier de leur engagement pour apporter des soins, notamment aux personnes dépourvues d'assurance-maladie.

Malgré l'augmentation des demandes d'aide d'ordre médical, un contrôle plus rigoureux des situations individuelles a permis de contenir les dépenses dans ce domaine (cf. les chiffres du rapport « finances »).

Les problématiques auxquelles les infirmières ont été confrontées cette année sont d'une part l'augmentation des demandes d'interruption de grossesse, d'autre part la prise en charge de traitements lourds de maladies chroniques ou très graves, avec les coûts qui en résultent. Cela touche essentiellement des personnes résidant en Suisse sans autorisation et il est évident que ce n'est ni le rôle ni la vocation du Dispensaire d'assumer ces coûts. C'est à l'Etat qu'il appartient d'assurer les soins indispensables de ces personnes aussi longtemps qu'elles résident en Suisse. Le rôle du Dispensaire des rues se limite à apporter de l'aide dans les cas d'urgence absolue.

4.6 Fréquentation et activités

Sur les 3336 personnes qui ont fréquenté le Dispensaire des rues en 2023, on dénombre 1868 hommes et 1458 femmes. Sur ce nombre, 1150 ont été reçues en consultation par les infirmières, 110 ont pris des douches, 70 ont bénéficié de soins capillaires, 50 ont reçu un bon pour la pédicure. La buanderie (lessives et séchages) a fonctionné environ 1220 fois. La distribution de bons alimentaires Caritas atteint un montant d'environ 1400 francs, ce qui est comparable à 2022.

En plus de l'aide sous forme de bon Caritas, il faut relever que le Dispensaire des rues a pris en charge des frais de déplacement et d'hébergement. Il est prévu d'instaurer des dispositions permettant un peu plus de transparence quant à la prise en charge de ces dernières dépenses.

Globalement, on constate une augmentation de la fréquentation du Dispensaire des rues en 2023.

5. Article dans Neuchâtel +

Fin mai, l'Association du Dispensaire de Neuchâtel et le Dispensaire des rues ont fait l'objet d'un reportage dans le journal Neuchâtel+, qui a mis en lumière l'existence et les activités du Dispensaire des rues.

6. Vente en faveur du Dispensaire des rues

L'équipe de bénévoles a organisé une vente de sacs en toile frappés du logo du Dispensaire des rues. Cette vente s'est déroulée début juin et s'est soldée par un modeste bénéfice (il reste des sacs à vendre). Elle a eu le mérite d'apporter de la visibilité au Dispensaire des rues, encore peu connu d'une bonne partie de la population.

Il s'agit toutefois de réfléchir à la pertinence et aux modalités de telles actions.

7. Bénévoles en Ville

Par suite de l'augmentation conséquente du coût des charges de l'immeuble Fleury 22, il a été décidé de demander une participation à ces coûts à l'Association des Bénévoles en Ville, qui bénéficie depuis plusieurs années de la mise à disposition gratuite, le matin, des locaux du Dispensaire des rues. Suite à une rencontre entre la présidente et le trésorier des Bénévoles en Ville et Charlotte Sandoz-Heinis et Philippe Donner, il a été convenu que l'Association du Dispensaire de Neuchâtel continuerait de mettre gratuitement ces locaux à disposition des Bénévoles en Ville, mais que ceux-ci verseraient 120 francs par mois à titre de participation aux frais, cela dès juin 2023.

8. Collaboration avec la Haute-Ecole Santé HRC

Les infirmières du Dispensaire des rues collaborent avec la Haute-Ecole Santé HRC en accueillant des étudiants de cette institution pour des stages et en assurant le mentorat de leur travail en lien avec le Dispensaire des rues. Pour clarifier et simplifier la facturation de cette collaboration, la Haute-Ecole verse désormais un forfait de 800 francs à l'Association du Dispensaire de Neuchâtel, laquelle rétribue directement les infirmières pour les heures qu'elles consacrent à cette collaboration.

9. Soutiens financiers et présentations du Dispensaire

Le détail de la situation relative aux dons figure dans le rapport d'Agnès Barrelet.

Christiane Bianchi (Rotary), Violaine Godet (Golf de Voens), Charlotte Sandoz-Heinis (Nez-Rouge; Johnson et Johnson) ont représenté et présenté l'Association du Dispensaire de Neuchâtel lors d'événements organisés en faveur de l'Association. En plus de ces donateurs ponctuels, il faut souligner et remercier les donateurs fidèles et réguliers de l'Association du Dispensaire de Neuchâtel, ainsi que Christiane Bianchi pour les très nombreuses lettres de remerciement et attestations fiscales qu'elle envoie aux donateurs tant ponctuels que réguliers.

10. Dossier Villa Lardy

Les relations avec les autorités communales (Mme Blétry-de Montmollin) avancent à la vitesse de l'escargot et sont au point mort, malgré les injonctions répétées de Me Heinis. Ce dossier devrait connaître (enfin) un dénouement dans le courant de l'année 2024.

11. Fête de Noël

La fête de Noël 2023 a été organisée dans les locaux du Dispensaire des rues. Elle a connu un joli succès, les bénévoles s'étant mobilisées pour décorer les lieux et, surtout, réaliser un très beau buffet. La généreuse contribution du SHOMS, sous l'égide de Marianne Guillaume-Gentil, a permis de remettre un cornet de friandises aux usagers et d'animer la fête par un musicien aux commandes d'un orgue de barbarie.

12. Repas des bénévoles

Le repas organisé par Christiane Bianchi à la Brasserie du Poisson, à Auvernier, a rencontré beaucoup de succès auprès de nombreux bénévoles qui y ont pris part. Cette réunion annuelle des bénévoles, infirmières, coiffeuse et pédicure pour les remercier de leur engagement contribue grandement à la bonne ambiance et entente qui règne au sein de l'équipe. Les nombreux remerciements adressés au Comité à cet égard en témoignent.

Remarques finales

L'année 2023 n'a pas été marquée par des événements exceptionnels mais on ne saurait parler de routine quand on parle des activités du Dispensaire des rues, qui ne sont jamais exemptes de surprises au vu de ses activités et des bénéficiaires de celles-ci. Elles nécessitent des bénévoles beaucoup d'empathie et de souplesse, mais aussi parfois de rigueur et de fermeté. Or c'est bien eux, soutenus par quelques professionnels, notamment les infirmières, qui permettent au Dispensaire des rues de fonctionner et donnent son sens à l'Association.

L'entrée de bénévoles plus jeunes est par ailleurs un signal positif et indispensable pour assurer la pérennité du Dispensaire des rues, dont les diverses activités et les nombreux bénéficiaires ont une fois de plus démontré la grande utilité.

La gestion de l'Association du Dispensaire de Neuchâtel, qui doit assurer le financement et la bonne marche du Dispensaire des rues, a également été assumée de manière harmonieuse par le Comité. Les manifestations organisées en faveur du Dispensaire des rues et les nombreux dons reçus démontrent une belle reconnaissance de toutes ces activités et la bonne image de l'Association qui s'est développée au sein de la population.

Charlotte Sandoz-Heinis, 22 mai 2024