L’abri estival de la Croix-Rouge genevoise

Projet d’hébergement d’urgence durant la période estivale 2018 pour les personnes sans-abri à Genève

Rapport final

Novembre 2018

Croix-Rouge genevoise • Route des Acacias 9 • Case postale 288 • 1211 Genève 4
Téléphone +41 22 304 04 04 • Fax +41 22 300 31 83

Résumé du projet

Présentation générale

Du **3 avril au 1er novembre 2018**, la Croix-Rouge genevoise (CRG) a mis en place **un projet pilote proposant une solution d'hébergement d'urgence**, au sein d'un **abri de la protection civile** (abri PC **Richemont puis des Vollandes)**, en faveur de 50 personnes sans-abri et particulièrement vulnérables à Genève.

En outre, le projet incluait la mise en place d'un **accompagnement social**, tout spécialement à destination des personnes qui auraient potentiellement droit à des prestations sociales, ainsi qu'un **dispositif infirmier au sein de l'abri même**.

Enfin, ce projet avait également pour but de **mieux connaître les besoins des bénéficiaires** et les ressources à mettre en place, dans l'optique d'une solution à plus long terme.

Objectifs

- Offrir une solution d'hébergement d'urgence **tout au long de l'année**, au-delà de la période hivernale et de l'ouverture saisonnière par la Ville de Genève d'abris PC, pour les personnes sans-abri en situation de grande fragilité ;
- Offrir un accompagnement social afin de clarifier les possibilités pour une partie des bénéficiaires **d'obtenir des prestations sociales**, ce qui pourrait améliorer significativement et sur le long-terme leurs conditions de vie ;
- Assurer de manière ininterrompue un suivi sanitaire et médical des bénéficiaires, afin **de faciliter l'accès aux soins** pour ces derniers et ainsi **prévenir une détérioration de leur état de santé**.

Groupe cible

Les personnes sans-abri à Genève. En particulier, celles **particulièrement vulnérables** de par **leur âge et/ou leur état de santé**, ainsi que les personnes qui pourraient potentiellement **bénéficier de prestations sociales**, mais qui ne sont pas en mesure d'entreprendre par elles-mêmes les démarches administratives nécessaires.

Partenariats et donateurs

Une fondation privée genevoise (soutien financier), Ville de Genève (soutien financier et logistique, collaboration avec le service social, le Club Social Rive Droite et le Club Social Rive Gauche), Canton de Genève (soutien financier), ainsi que différents organismes du réseau socio-sanitaire genevois (CAMSCO, HUG, UMUS, EMPA, etc.) et à visée sociale et humanitaire (Fondation Partage, Armée du Salut, etc.).

Table des matières

I. Activités de l'abri estival 4
1. Public cible 4
2. Prestations.... 4
i. Hébergement d'urgence.... 4
ii. Accompagnement social 6
iii. Dispositif sanitaire et médical 7
II. Chiffres clés 9
1. Prestations.... 9
i. Hébergement d'urgence.... 9
ii. Accompagnement social 16
iii. Dispositif sanitaire et médical 20
III. Témoignage d'un ancien bénéficiaire de l'abri estival 22
IV. Bilan 26
1. Adaptabilité à la saison estivale 26
2. Collaboration avec le réseau socio-sanitaire, stratégies mises en place 27
3. Synergies avec les services et les bénévoles de la Croix-Rouge genevoise....29
4. Accompagnement social *in situ*, une nouvelle prestation qui fait sens 30
5. Consultation de soins en santé communautaire, bénéfices évalués....32
6. Les personnes accueillies au centre des réflexions et des actions : conclusion et perspectives d'avenir 33
V. Organisation du projet 34
VI. Suivi et contrôle....34
VII. Contact....34

Pour des raisons de lisibilité, le langage épicène a été abandonné. Les termes formulés ci-après au masculin s'entendent donc au féminin également.

I. Activités de l'abri estival

1. Public cible

Une **trentaine de personnes** sur la totalité de celles qui ont été accueillies à l'abri estival durant son ouverture sont **considérées comme faisant partie des plus vulnérables physiquement et psychiquement** parmi les nombreuses personnes sans-abri du Canton.

Elles sont pour la plupart connues depuis plusieurs années par le service social de la Ville de Genève et **retournaient à chaque fermeture du dispositif d'urgence hivernal vivre dans la rue**. Elles souffrent de **troubles psychiques importants**, parfois cumulés avec des **problématiques de santé physique**. Elles peuvent également souffrir d'addictions. La capacité à être en relation avec autrui est parfois comme « mise en sommeil » et tisser un lien peut s'avérer très complexe.

Dans le cas des autres personnes accueillies, elles traversaient une situation de sans-abrisme depuis moins longtemps et **l'activation des démarches est plus accessible**. Elles ont rencontré des **« accidents » de vie** (divorce, perte d'emploi et/ou de logement, retour de l'étranger lié à des situations familiales complexes, maladies, etc.) et se sont retrouvées démunies. L'abri tendait à les accompagner afin d'éviter que leur situation de vulnérabilité ne devienne un état de fait durable et difficile à améliorer.

2. Prestations

i. Hébergement d'urgence

Admissions

L'entrée à l'abri estival s'est faite de différentes manières selon les situations. Toutefois, les admissions se déroulaient majoritairement par le biais d'un **entretien d'évaluation réalisé par l'assistante sociale de l'abri**. Après cette rencontre, la situation était ensuite exposée à la responsable de la structure et la décision était communiquée à la personne par appel téléphonique (lorsque la personne avait un téléphone portable) ou en lui demandant de se présenter le lendemain au Club Social Rive Droite (CSRD) ou au Club Social Rive Gauche (CSRG), afin de prendre connaissance de la réponse donnée à sa requête.

De nombreux partenaires nous contactaient pour demander **un conseil ou une orientation** lorsqu'ils rencontraient une personne sans-abri. Selon les situations et en fonction des places disponibles, il nous est arrivé de proposer que la personne soit dirigée directement vers l'abri. L'évaluation sociale se faisait alors au sein de la structure.

Pour faciliter le travail de l'assistante sociale de l'abri, le service social de la Ville de Genève a mis à sa disposition **un poste de travail au CSRD**, à raison de deux matinées par semaine. Pendant la fermeture annuelle de ce lieu durant l'été, elle était présente sur l'autre rive, au CSRG.

Principaux critères d'admissibilité (non nécessairement cumulés)

- ✓ Atteinte dans la santé physique et/ou psychique
- ✓ Nombre d'années de vie à la rue
- ✓ Ayant droit (suisse, permis de séjour valable ou en cours de renouvellement)

Horaires d'ouverture

L'abri estival a assuré une **ouverture 7 jours sur 7** ; les entrées se faisant entre 19h15 et 22h00. Le matin, les sorties s'effectuaient à 8h00 du lundi au samedi et à 9h00 les dimanches et jours fériés.

Chaque soir, l'équipe fut composée de **trois aide-éducateurs** et d'**un collaborateur logistique**. Durant la nuit, le relai était pris par un autre aide-éducateur ainsi qu'**un veilleur**, étudiant en première année à la Haute école de travail social (HETS). La présence d'**un agent de sécurité** était assurée de l'ouverture à la fermeture du lieu.

Les personnes accueillies disposaient d'un **lit en dortoir collectif,** ainsi qu'un **accès à des douches et des sanitaires**. Grâce aux denrées alimentaires fournies par la Fondation Partage, **un repas chaud** était servi tous les soirs et **un petit déjeuner** était proposé chaque matin[1]. Cela permettait aux bénéficiaires de commencer la journée l'estomac plein. Nous avions également à disposition quelques **produits d'hygiène** et **de première nécessité** à distribuer sur demande.

Chaque soir, l'équipe a veillé à offrir un accueil digne et individualisé, tout en garantissant un cadre sécurisant et sécurisé pour tous. Elle était à l'écoute des besoins, des demandes (et des non-demandes), ainsi que des différentes préoccupations des bénéficiaires.

[1] Durant l'été, nous avons également reçu des dons, notamment de produits alimentaires, de la part de particuliers ou d'entreprises privées. Un traiteur asiatique du quartier des Eaux-Vives, le Printemps, nous a par exemple régulièrement amené ses « invendus » du jour, favorisant ainsi la diversité des menus servis.

ii. Accompagnement social

L'assistante sociale de l'abri estival est entrée en fonction le 1er mai 2018. Celle-ci avait auparavant **travaillé plusieurs hivers dans le dispositif d'hébergement d'urgence** de la Ville de Genève et est dotée d'une **solide expérience** et d'une **expertise importante du public accueilli**. Initialement engagée pour un poste à 80 %, son taux de travail a toutefois été réévalué après un mois de pratique : à partir du 1er juin, elle a donc travaillé à temps complet jusqu'à la fermeture de l'abri. Il a en effet été constaté que, en raison de la charge de travail qui lui incombait, sa présence directement dans l'abri et sa disponibilité pour les démarches à réaliser à l'extérieur devaient être renforcées.

Sa mission principale était **d'offrir aux bénéficiaires qui le souhaitaient un accompagnement social**, dans le but **d'améliorer leurs conditions de vie**. Mais aussi de chercher à créer un lien de confiance avec ceux chez qui aucune demande de ce type n'émanait spontanément. Sa deuxième mission était la gestion, en collaboration avec la responsable de la structure, des **admissions** des nouvelles personnes.

Afin de réaliser ces deux aspects de sa pratique (suivi social et gestion des admissions), son temps de travail a été réparti entre deux lieux principaux : l'abri estival (en soirée) et le CSRD (en journée). Son horaire restant toutefois volontairement « flexible », elle avait également la possibilité de se déplacer au sein du canton de Genève pour **rencontrer les différents partenaires** du réseau socio-sanitaire ou pour **accompagner des bénéficiaires dans la réalisation de leurs démarches sociales et administratives**.

Les principaux points forts de l'accompagnement social proposé furent la présence de l'assistante sociale ***in situ***, au cœur de la vie de l'abri, ainsi que sa **mobilité** et sa **disponibilité**. En effet, être là où les personnes se trouvent permet d'avoir une **grande réactivité** lorsqu'une bribe de demande émerge, qu'un besoin est formulé ou qu'un souhait de soutien apparait. Sa présence dans l'abri et les nombreuses discussions « informelles » ainsi occasionnées avec les différents bénéficiaires lui ont permis d'être en contact de manière très régulière avec les personnes suivies. L'émergence de demandes ou l'avancement des situations ne dépendaient donc pas uniquement de la réalisation d'entretiens « classiques » ou de rendez-vous avec l'assistante sociale : ils étaient en fait stimulés par sa présence directement dans l'abri et par le temps qu'elle a consacré à la création du lien, via de très nombreuses conversations spontanées et improvisées.

De plus, l'assistante sociale gardait une **grande flexibilité dans ses horaires de travail**, lui permettant ainsi de **s'adapter aux besoins du public**. Divers accompagnements à l'extérieur de l'abri ont été réalisés, ce qui a fortement contribué à faire évoluer la situation sociale des bénéficiaires concernés. En effet, certaines personnes n'osaient pas, par exemple, se rendre seuls aux rendez-vous fixés dans les institutions ou associations du canton. Dans ce contexte, il a été primordial que l'assistante sociale puisse se rendre disponible afin de soutenir les personnes qui en avaient besoin ; avec pour objectif à plus long terme de renforcer leur propre confiance en leur capacité à réaliser de manière autonome les diverses démarches inhérentes à leur situation sociale.

Il est à noter que certains bénéficiaires ont d'ailleurs exprimé leur reconnaissance vis-à-vis de l'assistante sociale qui, sur une période de temps plus ou moins longue selon les

situations, les a « pris par la main » ou « coachés » afin de les encourager à « aller de l'avant » et à « ne pas remettre à demain »[2]. Elle a pu, par exemple, proposer et organiser des accompagnements dans différents lieux (Hospice général, CAMSCO, CSRG, etc.) très rapidement, parfois le soir même pour le lendemain matin. Dans ces cas et lorsqu'il faut considérer que certaines personnes sans-abri ne sont pas en capacité de se rendre dans un bureau ou un lieu spécifique à un temps défini, elle est à chaque fois venue chercher les personnes à l'abri estival, le matin à sa fermeture.

iii. Dispositif sanitaire et médical

Consultation de soins en santé communautaire

Durant le dernier dispositif hivernal de la Ville de Genève (2017-2018), une consultation de soins en santé communautaire pour des personnes particulièrement fragilisées avait déjà été créée dans le cadre d'un projet pilote. Au cours de ce dernier, certaines difficultés de collaboration avec le réseau avaient été soulevées **en raison des horaires des différentes institutions en corrélation avec la présence infirmière à l'abri PC**.
L'infirmière spécialisée en psychiatrie qui assurait cette consultation a pu être engagée par la CRG au sein de l'abri estival, ce qui a favorisé la non-interruption des soins et préservé le lien déjà établi avec la majorité des personnes accueillies, indispensable avec ce public. De plus, une seconde infirmière a été engagée comme remplaçante afin d'assurer la continuité de la prestation lors des congés de la première.

L'infirmière de l'abri estival est entrée en fonction le 9 avril à 60%. Elle a été mandatée pour **mener une consultation spécifique aux besoins en santé de la population accueillie**. En moyenne, son temps de présence à l'abri a été d'un soir sur deux. Un **temps de coordination** lui a aussi été octroyé afin **d'orienter les bénéficiaires sur le réseau de soins** de manière plus spécifique, **coordonner les actions dans le réseau** et collaborer plus étroitement et efficacement avec celui-ci. Les difficultés précitées ont ainsi pu être anticipées et un partenariat actif a notamment pu être mis en place avec l'équipe mobile de psychiatrie et le Centre Ambulatoire de Psychiatrie et de Psychothérapie Intégrés (CAPPI) des Eaux-Vives.

Ce pourcentage de coordination a également permis aux intervenants extérieurs de solliciter l'infirmière sur leurs temps de travail et ainsi de répondre aux besoins en santé des personnes de manière plus efficiente. **La coordination des actions socio-sanitaires entre les différents partenaires** du réseau s'en est trouvée renforcée permettant d'apporter des réponses concrètes aux bénéficiaires et d'obtenir **des informations relatives à leur suivi** (traitements, examens prévus, rendez-vous, etc.) afin d'assurer une **prise en charge efficace** au sein de l'abri estival.

[2] La lettre écrite par l'un des bénéficiaires de l'abri estival, en annexe du présent rapport, illustre cette idée.

Enfin, **un partenariat avec la pharmacie du cœur** a été mis en place pour pouvoir obtenir le matériel et les traitements nécessaires aux soins, à moindre coût.

Les objectifs de la consultation ont été les suivants :

- ✓ Identifier les problématiques de santé spécifiques à la population sans-abri.
- ✓ Travailler en coordination avec les dispositifs de soins.
- ✓ Contribuer à une réduction des interventions du 144.
- ✓ Dispenser des soins en fonction de l'évaluation clinique de l'infirmière.
- ✓ Mettre en place des projets de promotion de la santé et d'éducation à la santé.
- ✓ Dépister et détecter des situations à risque.

Favoriser au quotidien les bonnes pratiques d'hygiène et de santé

Hors présence infirmière, l'équipe éducative a mobilisé les ressources des personnes en les **encourageant à promouvoir leur hygiène et leur santé**. Cette mobilisation passe notamment par des actes socio-sanitaires, tels que :

- ✓ stimulation pour une douche et accompagnement si nécessaire ;
- ✓ stimulation pour le changement de literie (si les personnes accueillies sont dans l'incapacité de le faire, l'équipe éducative s'en charge) ;
- ✓ aide à l'habillement ;
- ✓ encouragement pour le change et le lavage des vêtements[3], etc.,
- ✓ observation et évaluation des plaintes somatiques ;
- ✓ rappel des rendez-vous et des traitements médicaux[4] ;
- ✓ observation des signes liés à une forte alcoolisation et/ou à une consommation de substances et/ou à un état de manque pouvant avoir des conséquences sur l'état de santé de la personne.

[3] Le Centre de tri de la CRG a grandement participé à rendre cette prestation possible en nous fournissant un stock important de vêtements adaptés aux températures estivales.

[4] Les repères temporels des personnes accueilles sont bien souvent mis à mal. La forte collaboration avec l'infirmière a permis une bonne circulation des informations partageables (hors secret médical) et de veiller à ce que les rendez-vous avec le réseau de soins puissent avoir lieu.

II. Chiffres clés

1. Prestations

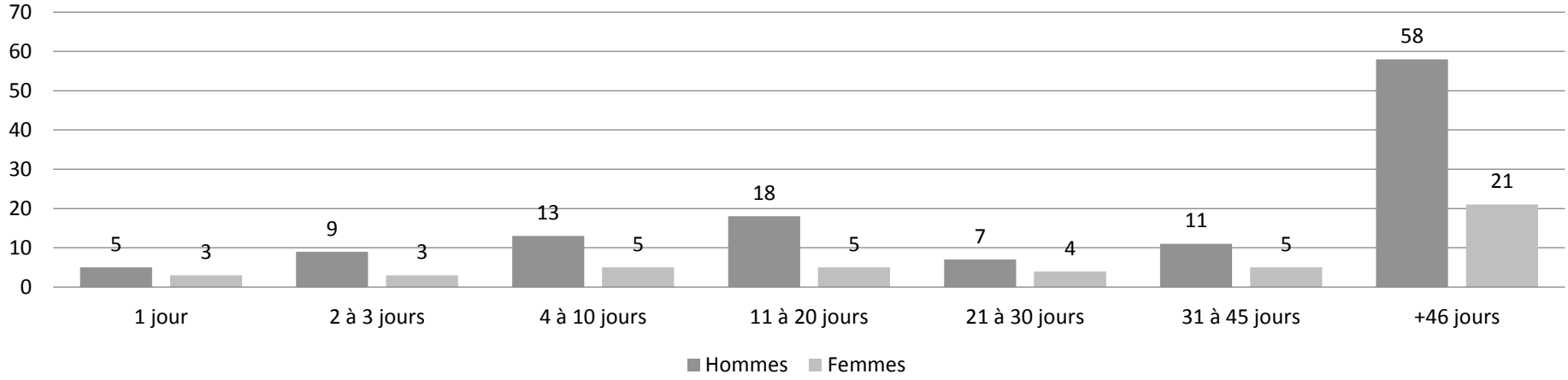
i. Hébergement d'urgence

Nombre total de personnes différentes ayant dormi à l'abri	**167**
Moyenne de personnes chaque soir	**45**
Total des nuitées réalisées	**9 592**
Refus de prise en charge par l'abri estival, car - *n'entrant pas dans les critères de l'abri* - *par manque de places* - *réorientation vers l'assistante sociale pour l'entretien d'admission* - *réorientation sur l'Accueil De Nuit (Armée du Salut)*	**51** *36* *6* *8* *1*

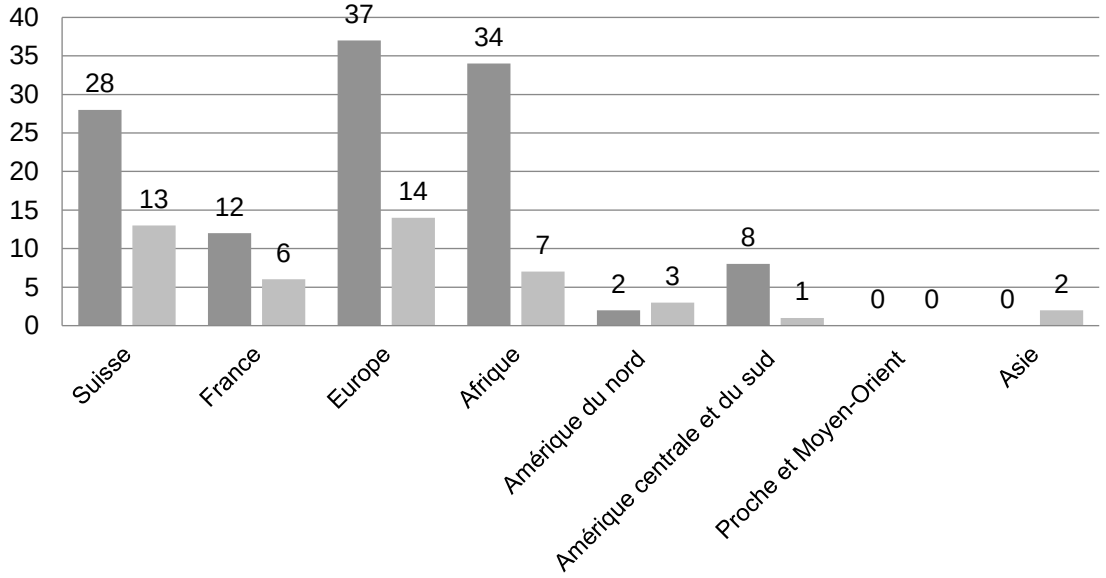
La fréquentation par nuit s'est avérée **relativement fluctuante** en raison de plusieurs facteurs. Les plus fréquents ont été les suivants :

- ✓ 113 absences ponctuelles d'une nuit chacune ont été accordées aux personnes accueillies afin d'aller se ressourcer dans un autre lieu que celui de l'abri pc, lorsque qu'une telle opportunité se présentait à elles (par exemple : chez de la famille et/ou des amis, participation à des évènements culturels, dans le cadre du travail, etc.).
- ✓ 189 nuitées passées à l'hôpital, dont :
  - ▪ 50 nuitées d'hospitalisation, faisant suite à des départs en ambulance depuis l'abri ;
  - ▪ 126 nuitées d'hospitalisation : rééducation, conséquences de maladies chroniques, examens médicaux, dermatologie, malaises dans l'espace public, opérations, etc. ;
  - ▪ 9 nuitées pour cause de passage au service des urgences ;
  - ▪ 4 nuitées liées à l'hospitalisation d'un proche.
- ✓ 23 nuitées d'exclusion, suite au non-respect du règlement en vigueur à l'abri. La place des personnes était néanmoins conservée, une réintégration étant généralement prévue le lendemain ou le surlendemain selon les cas.

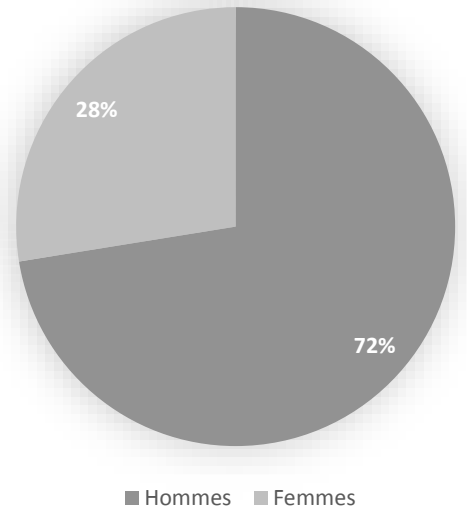
Nombre de séjours en fonction de la durée

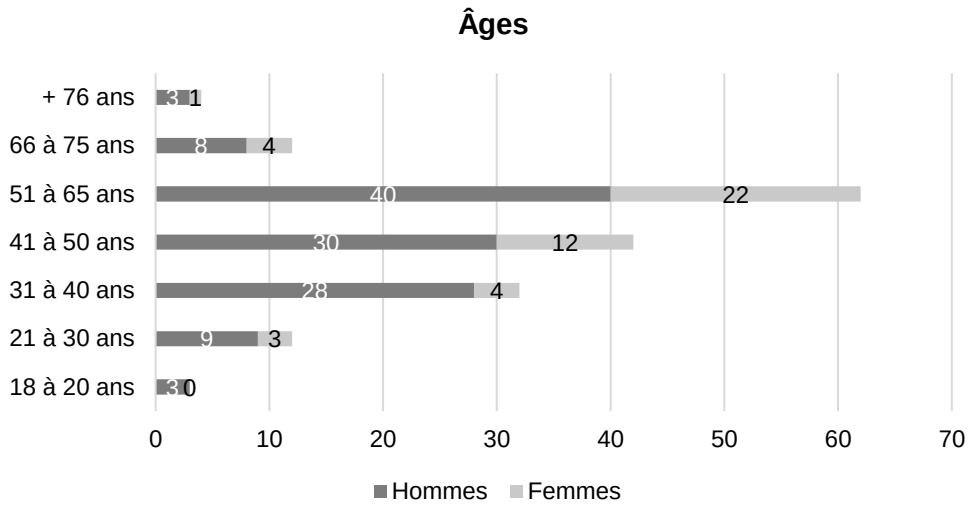


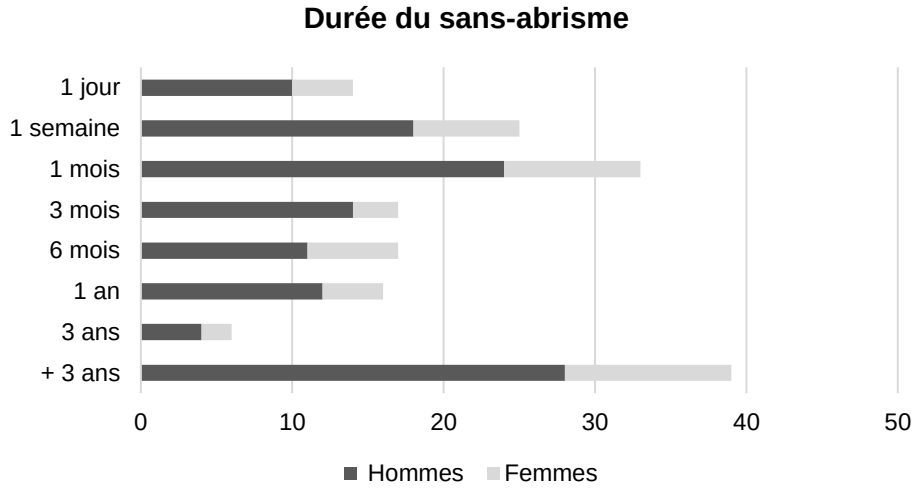
Origine géographique des bénéficiaires



Répartition des sexes



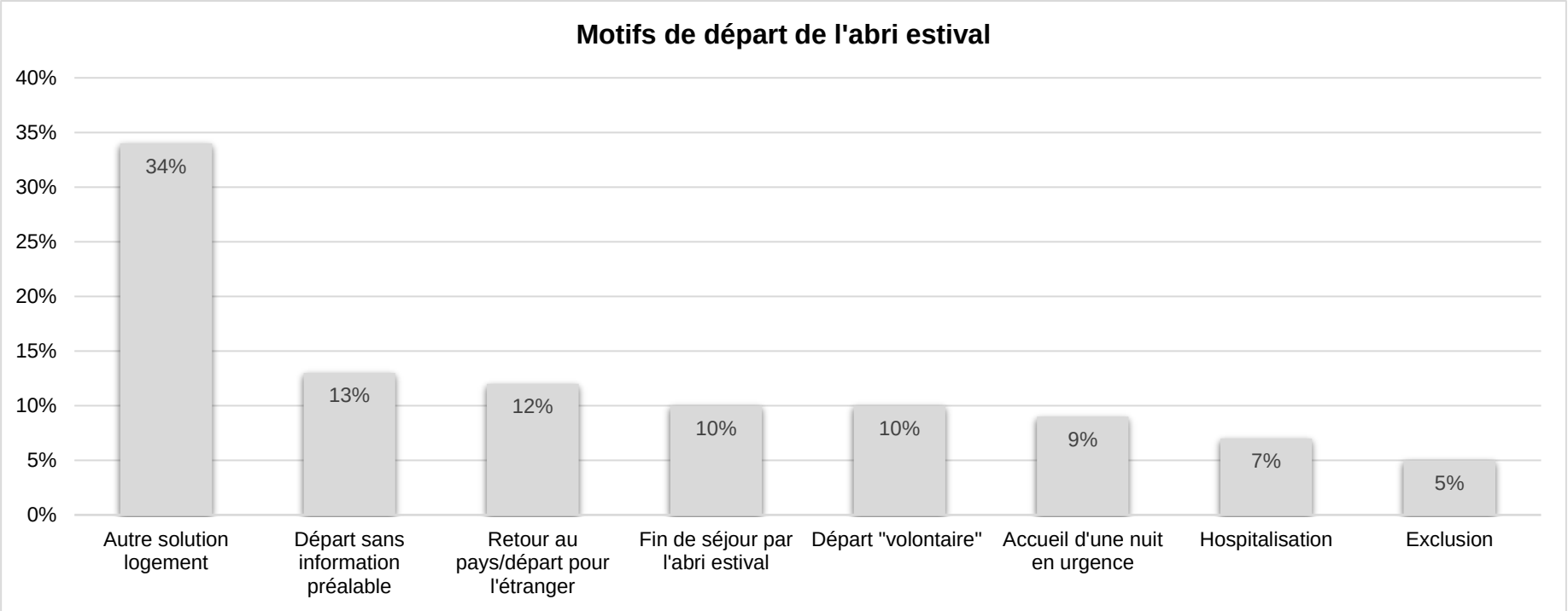




Tranches d'âge	Total	%
18 à 20 ans	3	1,8
21 à 30 ans	12	7,2
31 à 40 ans	32	19,2
41 à 50 ans	42	25,1
51 à 65 ans	62	37,1
66 à 75 ans	12	7,2
+ 76 ans	4	2,4
Total	**167**	**100**

Durée du sans-abrisme[5]	Hommes	Femmes
+ 3 ans	28	11
3 ans	4	2
1 an	12	4
6 mois	11	6
3 mois	14	3
1 mois	24	9
1 semaine	18	7
1 jour	10	4
Total général	**121**	**46**

[5] Les durées ont été déclarées par les bénéficiaires lors de leur arrivée au sein de la structure. Dans certains cas, elles sont donc à relativiser car les personnes ne communiquent pas forcément la réelle durée du temps passé à la rue. Toutefois, pour les chiffres concernant une durée de plus de 3 ans, de 3 ans et d'1 an, ils sont fiables. En effet, certains membres de l'équipe côtoyaient depuis plusieurs années ces personnes dans le cadre du dispositif hivernal de la Ville de Genève.



Détails

- **5% d'exclusion**, en lien avec des comportements inadéquats dont de la violence.
- **7% d'hospitalisation** pour des **problèmes de santé somatiques et psychiques**.
- **9% d'accueil d'urgence pour une nuit unique**.
- **10% de départs « volontaires** » (soit douze personnes). L'abri sous terre, la vie en communauté, le règlement de la structure sont autant d'éléments ayant été invoqués par les personnes au moment de leur départ. Pour certaines d'entre elles, nous savons qu'elles sont retournées dormir dans l'espace public, leur fort vécu d'exclusion et de marginalisation n'y étant pas étranger.
- **10% des séjours interrompus par l'abri estival**. En effet, les situations de personnes cumulant des problématiques de santé, d'âge, de durée de la vie à la rue, nous ont conduits à devoir mettre un terme aux séjours de personnes plus jeunes et/ou en meilleure santé.

- **12% de retour dans le pays d'origine / départ pour l'étranger.** L'assistante sociale a été mobilisée dans la moitié de ces situations.
- **13% des personnes ne nous ont pas donné d'information sur leur départ de l'abri** alors qu'elles étaient attendues. L'équipe n'a plus eu de leurs nouvelles. Parmi elles, 50% présentaient des troubles psychiques.
- **<u>34% ont trouvé une autre solution de logement :</u>**

    - ✓ 42,5% dans une chambre / studio / colocation / appartement.
    - ✓ 22,5% de solution temporaire (ami, famille, travail comprenant l'hébergement).
    - ✓ 12,5% dans un lieu d'hébergement proposé par l'Hospice général.
    - ✓ 10% de retours dans leur hébergement initial (appartement, chambre d'hôtel, foyer, etc.).
    - ✓ 12,5% de solution logement non définie.

Il faut noter que l'assistante sociale a été mobilisée dans 60% de ces situations.

Informations complémentaires

Collaboration avec le 144 :

37 appels à la Centrale du 144 dont :
- 6 passés lors de la présence infirmière ;
- 6 par mesure de précaution et/ou demande de conseil ;
- 2 demandes d'intervention annulées, la crise ayant fini par s'apaiser ;
- 1 personne amenée à l'abri par une ambulance.

→ 29 ambulances détachées, suivi de 24 transports à l'hôpital ;
→ 2 interventions de l'UMUS demandées, après évaluation du 144.

Exemples de situations

Un membre de l'équipe de l'abri appelle le 144 (un soir, à 21h30) pour Monsieur L., 50 ans, qui manifeste des signes de décompensation psychique : « *alors qu'il était sorti fumer, M. se met à parler seul et ce, de plus en plus fort. Il réussit toutefois à se calmer et communique même pendant cinq minutes avec un éducateur présent à l'entrée. Plus tard, alors que M. était reparti se coucher, une nouvelle crise le fait ressortir du dortoir. Ses propos sont délirants et les techniques habituelles pour le calmer n'y font rien : la crise devient encore plus forte. Au bout de plus de vingt minutes, constatant la péjoration de son état, l'équipe décide de faire appel au 144 ainsi qu'à la police (code vert). Les services contactés arrivent en même temps à l'abri. Après de nombreuses minutes de négociation avec M. afin de lui éviter de fortes mesures de contention, les ambulanciers sont tout de même obligés de lui faire une injection de calmant et les agents de police de le menotter. M. accepte alors sans problème d'être conduit aux urgences.* »

L'infirmière appelle le 144 (un soir, à 22h) pour Madame A., 39 ans, enceinte de 4 mois, qui souffre d'épilepsie : « *Une fois couchée et endormie, Mme se met à respirer très bruyamment et de manière irrégulière. Elle ne répond pas à nos sollicitations et met plusieurs minutes avant de reprendre connaissance. Sollicitée immédiatement, l'infirmière fait appel au 144, qui envoie une ambulance sur place. Une fois arrivés, les ambulanciers décident vite d'emmener Mme.. Il semble qu'elle ait eu une crise d'épilepsie.* »

Partenariat avec l'UMUS :

- 15 personnes amenées à l'abri ;
- une réunion ayant pour objectif de mieux connaitre les prestations de chacun et d'améliorer la collaboration.

Collaboration avec les services de Police :

- 8 visites de courtoisie de la police cantonale ;
- 19 visites de courtoisie de la police municipale ;
- 7 codes verts (appel amenant à une intervention dans les 15-20 minutes) dont 2 réalisés simultanément à des appels au 144 pour des personnes souffrant de troubles psychiques et en état de crise ;
- 2 codes rouges (appel amenant à une intervention dans les 5-10 minutes) ;
- 3 codes verts annulés (situations qui s'apaisent d'elles-mêmes et/ou grâce à l'intervention de l'équipe éducative) ;
- 6 réunions avec les représentants des polices municipales et cantonales afin d'améliorer la collaboration.

69 entretiens réalisés par l'équipe éducative :

La majorité des entretiens portait sur le rappel du règlement. Toutefois, certains étaient liés à une demande/besoin de soutien et/ou à la mise en place d'un contrat d'engagement personnel lié aux problématiques des addictions. En effet, afin d'éviter que certaines personnes se précarisent davantage en étant exclues de l'abri et car elles ne parvenaient pas à tenir le cadre horaire du fait de leur addiction, l'équipe a été ouverte à envisager la possibilité d'aménager ce dernier, sous conditions.

ii. Accompagnement social

Les chiffres qui suivent ont pour objectif de mettre en lumière le travail qui a été effectué par l'assistante sociale de l'abri estival, du 1er mai au 31 octobre 2018. Ils concernent les deux aspects de sa pratique : les admissions et le suivi social des bénéficiaires pour lesquels elle a « ouvert » un dossier et initié un accompagnement individuel.

Nombre d'entretiens d'admission réalisés[6] : 77

Lieux où les entretiens d'admission ont été réalisés :

- Club Social Rive Droite 46
- Club Social Rive Gauche 13
- Halte de Nuit 1
- Par téléphone 11
- Directement à l'abri estival 6

Partenaires du réseau ayant orienté des personnes pour un entretien d'admission :

- Clubs Sociaux (SSVG) 18
- Permanence d'Accueil Social (CRG) 10
- Accueil de Nuit (Armée du Salut) 5
- Halte de Nuit (Armée du Salut) 2
- HUG (dont CAMSCO) 10
- Caritas 1
- Equipe Mobile de Psychiatrie Adulte 2
- Point info service (SSVG) 1
- Entraide Protestante Suisse 1
- Emmaüs 2
- SEMO (CRG) 1
- CARE 1
- Bateau Genève 3
- Hospice général 2
- Aide-éducateurs de l'abri estival 8
- « Bouche à oreille » 10

Nombre de dossiers « suivi social » ouverts : 69

Répartition Hommes / Femmes :

- Hommes 49
- Femmes 20

[6] D'autres entretiens, notamment téléphoniques, ont été réalisés par la responsable de l'abri estival.

Nombre d'entretiens « sociaux » réalisés [7] : 192

Lieux où les entretiens « sociaux » ont été réalisés :

- Abri estival 122
- Abri estival avec l'infirmière 7
- CSRD ou CSRG 63

Nombre de partenaires du réseau contactés : 69

Principaux partenaires concernés :

- **Croix-Rouge genevoise** (Permanence d'Accueil Social, Service d'Aide au Retour, Service d'Interprétariat Communautaire, Service Bénévolat)
- **Hospice général** (sept CAS différents, ETSP, Foyer Saconnex, Unité Logement)
- **Service social de la Ville de Genève** (Clubs sociaux, Unité Logement Temporaire)
- **HUG** (CAMSCO, CAPPI des Eaux-Vives et Servette, Service de Médecine de premier recours, Service d'Urologie, Service de Gynécologie et Obstétrique, Hôpital de Beau-Séjour, Hôpital de Belle-Idée, Hôpital de Loëx)
- **Armée du Salut** (Accueil de Nuit, Halte de Nuit, Centre Espoir)
- **Services cantonaux** (Office Cantonal de la Population et des Migrations, Service de Protection de l'Adulte, Administration fiscale cantonale, Service des Prestations Complémentaires, Service cantonal des allocations familiales, Service des Objets trouvés, SIG, Ministère public, Police)
- **Associations et fondations genevoises** (Bateau Genève, CARE, Groupe Sida Genève, Centre Social Protestant, Caritas, Presti Social, Bureau Central d'Aide Sociale,Collectif de Défense, Espace Solidaire Pâquis, Permanence juridique de Genève, Pro Infirmis)
- **Organismes spécifiques au logement** (Secrétariat des Fondations Immobilières de Droit Public, Gérance Immobilière Municipale)
- **Autres** (Régie Naef, Post Finance, Assurance Sanitas, Assurance Sympany, Clinique Universitaire de médecine dentaire)
- **Organismes situés dans d'autres cantons** (Foyer Rosenau (Zurich), « Sozialhilfe » (Zurich), Hôpital de Cery (Vaud), Fondation de St-Barthélémy (Vaud), Fondation le Relais (Vaud), Ambassade de Roumanie (Berne))
- **Organismes situés dans d'autres pays** (Centre Médico-Psychologique d'Annemasse (France), Police (France), Protection Judiciaire de la Jeunesse (France)
- **Réseau privé des bénéficiaires** (Membres de la famille, Amis, Avocat privé, Psychiatre privé)

Parmi les partenaires listés précédemment, il est important mentionner plus spécifiquement deux d'entre eux avec lesquels l'assistante sociale a pu collaborer de manière plus étroite. Il s'agit de l'Hospice général (et plus précisément de l'Unité Logement) et de l'Office Cantonal

[7] De nombreuses conversations « informelles », mais tout aussi importantes dans le cadre du suivi social des bénéficiaires, ont également été réalisées lors des soirées où l'assistante sociale était présente à l'abri estival ou lors de ses temps de présence au CSRD. Ces conversations n'ont pas été répertoriées et ne peuvent donc pas être quantifiées.

de la Population et des Migrations (grâce à un accord initialement établi entre le Service social de la Ville de Genève et l'OCPM au sujet de la domiciliation à l'abri PC de Richemont de certains bénéficiaires).

Les chiffres suivants illustrent ces deux partenariats :

- **4 rencontres** ont eu lieu avec la responsable de l'Unité Logement de l'Hospice général, dans le but de faire le point sur les situations de certains bénéficiaires de l'Hospice général hébergés à l'abri estival. Cela a concerné **14 personnes**.

- **De nombreux courriels** ont été échangés avec le directeur du Service étrangers de l'OCPM, au sujet de la situation de divers bénéficiaires. Ces échanges ont abouti à **la domiciliation de 5 personnes** à l'abri PC de Richemont, leur permettant ainsi de poursuivre leurs démarches sociales et administratives.

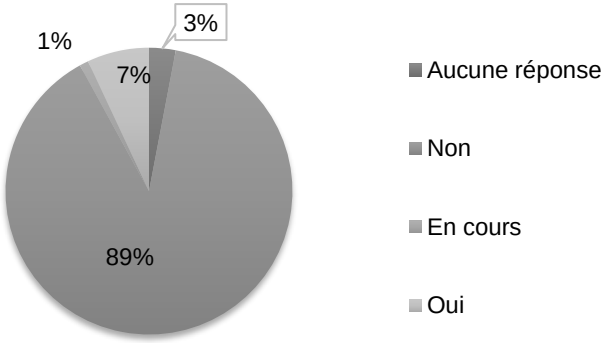
Nombre d'accompagnements réalisés : 19

Lieux où les bénéficiaires ont été accompagnés :

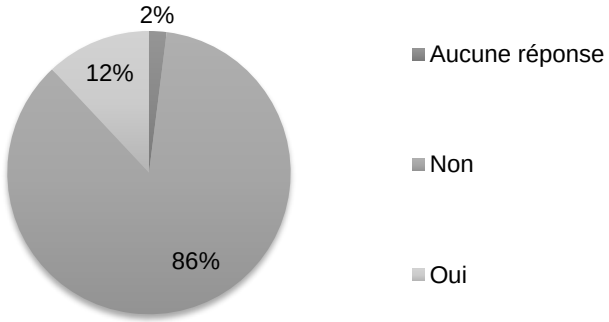
- CAS d'Onex 1
- CAS de Plainpalais-Acacias 2
- CAS des Trois-Chêne 1
- CAS des Eaux-Vives 1
- Service de Protection de l'Adulte 1
- CAMSCO 1
- Service des Urgences (psychiatriques) 1
- Service des Urgences 1
- Service de Médecine de premier recours 1
- Club Social Rive Gauche 1
- Pro Infirmis 1
- Poste des Pâquis 1
- Aéroport de Genève 1
- Repérage de meuble chez un particulier 1
- Domicile (actuel ou futur) d'un bénéficiaire 4

Suivi institutionnel préexistant

Service de Protection de l'Adulte (SPAD)



Hospice général

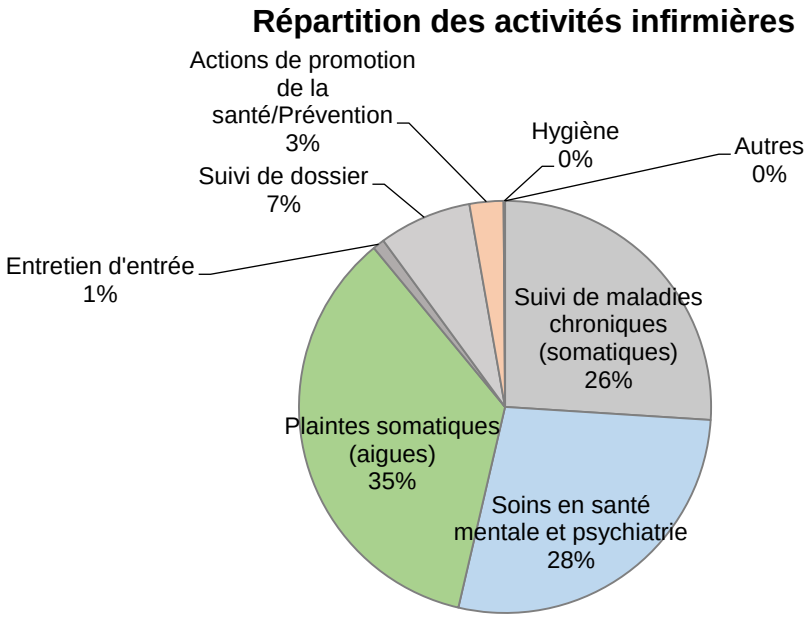


iii. Dispositif sanitaire et médical

Consultation de soins en santé communautaire[8]

Nombre de consultations totales	**865**
Moyenne de consultation par soir de présence infirmière	**9.6**
Durée moyenne des consultations	16 minutes
Sollicitations par les bénéficiaires eux-mêmes	88 %
Age moyen des bénéficiaires venus consulter	51 ans

- ✓ 114 des personnes accueilles présentaient le critère santé à leur entrée à l'abri[9]. 67% d'entre elles ont bénéficié de la consultation (2 personnes sur 3).
- ✓ Sur les 167 personnes accueillies à l'abri estival :
  - 37 souffraient de maladies chroniques somatiques (22%) ;
  - 44 de troubles psychiques (26%) dont 36 non-traités pour cela (82%) ;
  - **97 ont bénéficié des consultations de soins**, soit un peu moins de 3 bénéficiaires sur 5 (58%).
- ✓ Sur les 97 personnes qui ont bénéficié de la consultation, 38 étaient en rupture d'accès au réseau de soins (environ 40%).
- ✓ Seuls 6 appels au 144 ont eu lieu pendant la présence infirmière.



Répartition par type de prestation des consultations infirmières du 9 avril au 31 octobre 2018

[8] Chiffres du 9 avril au 31 octobre 2018.
[9] Le critère santé n'était pas issu d'une évaluation médicale préalable.

Informations supplémentaires

- ✓ Sont regroupées sous les **35%** de **plaintes somatiques aigues** les douleurs, les problèmes dentaires, les difficultés respiratoires non chroniques, les allergies, les interventions de soins en situation aigue etc.
- ✓ Sont regroupés sous les **28%** nommés **« soins en santé mentale et psychiatrie »** les soins spécifiques aux troubles psychiques, comprenant des évaluations psychiques, de la gestion de crise et de symptômes, du soutien psychique, etc.
- ✓ Sont regroupés sous les **26%** nommés **« suivi de maladies chroniques [10]»** le suivi de patients atteints de maladies chroniques, l'administration et la révision de traitements relatifs à ces pathologies, la surveillance des signes vitaux.
- ✓ Les actions de prévention et promotion de la santé sont représentées à hauteur de **3%**. Ils regroupent toutes les interventions de prévention, mais également les actions et entretiens de conseil auprès des bénéficiaires qui leur permettent d'améliorer, favoriser et protéger leur propre santé et qualité de vie.
- ✓ Le suivi de dossier représente **7%** des interventions effectuées et comprend le suivi des patients hospitalisés, les entretiens pré- et post-hospitalisation, entre autres.

Cette répartition des prestations infirmières est restée **relativement constante**. La récolte de données s'est effectuée en continu sur toute la durée de l'abri estival.

La proportion significative de « suivi de maladies chroniques » et de « soins en santé mentale et psychiatrie » semble **démontrer une plus-value de la proximité des infirmières et du lien de confiance établi**, également avec les personnes bénéficiant déjà d'un suivi médical. En effet, la création du lien et de l'alliance thérapeutique a été favorisée par la présence de la **consultation *in situ*** et par la **durée de son activité sur l'année** (cinq mois dans le cadre du dispositif hivernal de la Ville de Genève, suivi de l'abri estival).

Favoriser au quotidien les bonnes pratiques d'hygiène et de santé

Durant l'abri estival, l'équipe éducative a réalisé les actes suivants :

Accompagnement à la douche	**36**
Stimulation de la personne pour se doucher	**plus de 40**
Soutien à la mobilité des personnes en difficultés ou en incapacité de se déplacer (fauteuil roulant à disposition)	**122**
Aide à l'habillement	**plus de 20**
Remise aux bénéficiaires de leurs traitements médicamenteux (déposés à leur arrivée dans un espace sécurisé)	**359**
Soins somatiques simples, grâce à une pharmacie de secours	**plus de 40**

[10] Maladies somatiques

Changements de literie seul ou en présence du bénéficiaire concerné	**plus de 80**
Interventions liées à la manifestation de troubles psychiques	**plus de 150**
Interventions liées à la suspicion de punaises de lit	**10**
Rappel de rendez-vous médicaux et sociaux	**plus de 50**
Évaluations et appels au 144	**31**

III. Témoignage d'un ancien bénéficiaire de l'abri estival

Ce témoignage a été récolté par l'assistante sociale de l'abri estival le 5 novembre. Il met en mots le parcours de Monsieur P., 58 ans, de nationalité suisse, qui a été accueilli à l'abri estival du 3 avril au 21 octobre 2018.

Pouvez-vous nous expliquer dans quel contexte vous avez été amené à être hébergé pendant presque sept mois au sein de l'abri estival ?

La première chose à dire c'est que je suis arrivé là-bas suite à un accident. C'est-à-dire que c'était l'incendie de mon appartement… Qui a été une grosse bêtise. Je bénéficiais alors de l'aide sociale et était suivi par l'Hospice général. Mais à ce moment-là, j'ai fait le con et je ne suis plus retourné voir mon assistante sociale. Le versement de mon entretien a donc été coupé, étant donné que je n'ai plus donné de nouvelles à mon assistante sociale. J'avais entre envie et pas envie d'y retourner, de peur d'être à nouveau face à mon assistante sociale. Je n'y suis finalement pas retourné…
J'ai habité pendant un mois chez un ami, mais je n'ai pas pu y rester plus longtemps, car étant divorcé et ayant des enfants, il ne pouvait pas me laisser cohabiter sur du long terme avec eux. Cela n'allait pas pour les enfants. Donc je suis parti.
Ensuite, du mois de juin 2017 jusqu'au mois de mars 2018, j'ai « vécu » entre Palexpo et l'aéroport. Je dormais dehors, vers Palexpo. Dans le froid. En hiver, au mois de décembre et janvier, il faisait froid. On m'avait donné des sacs de couchage. L'UMUS m'en avait notamment donné un. Un jour, un autre sac de couchage a aussi été déposé à côté de l'endroit où je dormais : je n'ai jamais su qui l'avait déposé là.
Je suis resté à cet endroit tout l'hiver.

[…] la Direction de Palexpo a finalement demandé qu'il n'y ait personne devant Palexpo au moment du Salon de l'Auto qui ouvrait à partir de début mars. Donc j'ai dû partir, je crois que c'était aux alentours du 7-8 mars. Je suis allé au Club Social Rive Droite. Là, j'ai été orienté vers l'abri PC de Richemont. À ce moment, c'était encore le dispositif hivernal du Service social de la Ville de Genève : jusqu'à fin mars. Ensuite, il y a eu la transition avec l'Abri estival de la Croix-Rouge genevoise. C'est eux qui ont continué et devraient, à mon avis, encore continuer pour les années à venir. Parce que sur Genève, il y a beaucoup de précarité. On en voit beaucoup et, il me semble, de plus en plus.

Comment se sont déroulés les mois au sein de l'Abri estival ?

Alors, personnellement, j'ai assez bien supporté. Mais c'est dur de se réveiller le matin à 6h30. Jusqu'à 8h, on a une heure et demie pour quitter l'abri. Ensuite, le plus dur c'est entre 8h et 19h15, le moment où cela ouvre. Parce qu'on fait quoi pendant la journée ? Si on n'a pas de but, on fait quoi ? On peut aller dans les bistrots, mais si on n'a pas d'argent, on fait comment ? On va où ?
Moi, j'ai passé pas mal de temps au Parc la Grange. Je le connais par cœur ce parc. Avec un des autres messieurs hébergés à l'abri, on a tissé des liens et on a passé beaucoup de temps ensemble dans ce parc. On y est souvent resté de 8h15 le matin jusqu'à 19h le soir. Mais ce n'est pas une solution. Il faut pouvoir faire autre chose.
À partir de l'Abri estival, il m'a donc fallu recommencer à faire des choses, à faire des démarches. Par exemple, je suis finalement retourné à l'Hospice général, accompagné par l'assistante sociale de l'Abri estival, qui m'a tenu la main pour y aller. Et qui m'a obligé à faire des démarches ! Il fallait courir à gauche à droite et elle ne me lâchait pas !
Grâce à elle, j'ai réussi à obtenir quelque chose qui me plait. Mais cela a été par étape. Par exemple, à un moment, j'ai réussi à avoir à nouveau un téléphone portable. Et dès le moment où j'ai eu le portable, j'ai réussi à revoir des gens, à bouger plus. Et je suis retourné à la bibliothèque, je suis retourné me promener en ville. Le temps passait alors plus vite !

Pendant la période à Palexpo, vous n'aviez plus du tout de contact avec vos amis et votre famille ?

Non, je n'avais plus du tout de contact, surtout du fait que je n'avais plus de téléphone portable. J'étais inatteignable et les gens ne savaient pas où j'étais. Lorsque je croisais des gens par hasard, je ne leur disais en tout cas jamais où j'étais. Je disais par exemple que j'étais au Grand-Saconnex, chez ma tante. Je n'avais pas envie que les gens sachent…
Cela dit, maintenant, il y a des personnes qui m'ont avoué qu'elles m'avaient vu vers l'aéroport, mais qu'elles n'avaient pas osé venir me voir… Tiens, à propos de l'aéroport, je peux dire que maintenant, en tout cas, lorsque je retournerai à l'aéroport, j'en aurai une autre vision. Ce ne sera plus comme avant. Maintenant, si je vais à l'aéroport, ce sera pour boire un café ou, d'une certaine manière, pour « voyager ». Mais cela ne sera plus pour « squatter ». Avant, c'était l'endroit où m'installer à la tombée de la nuit jusqu'au moment où l'aéroport fermait. Ensuite, je remontais vers ma « cachette » pour dormir.

L'aéroport était un lieu de « survie ». C'est vraiment ça, c'était un lieu où il faut survivre. Parce que tu n'as pas à manger, il faut trouver de quoi manger. Tu dois trouver un endroit pour te laver. Pour faire tes besoins, aussi. Parce que c'est bien joli dans la nature, mais derrière un buisson lorsqu'il fait -2°, ce n'est pas l'idéal. Donc heureusement, j'avais par exemple trouvé les toilettes du parking de Palexpo. Ou alors celles du parking P47. Mais au bout d'un moment, évidemment, j'avais été repéré par certains policiers ou agents de sécurité… Mais ils ne m'ont jamais trop enquiquiné ! J'ai eu des contrôles, c'est clair, mais pas de gros souci.

Revenons au thème de l'Abri estival, et notamment du suivi social… Quelles ont été les démarches réalisées en collaboration avec l'assistante sociale ?

La première étape a été de retourner à l'Hospice général. Et à terme, mon rêve c'était de « retourner chez moi » : c'est-à-dire avoir un petit appartement, avoir quelque chose. Mais connaissant ma situation, je ne pensais pas que cela se ferait. Parce que quand on a des poursuites, on ne peut pas aller auprès d'une régie parce que c'est systématiquement « non ».
C'est là que l'assistante sociale m'a obligé à bouger. Mais pour mon bien ! Et ma nouvelle assistante sociale de l'Hospice général, qui est aussi une personne très bien et qui, par hasard, connaissait bien l'assistante sociale de l'Abri estival, a aussi participé à me faire bouger. Du fait de la bonne communication entre les deux, je ne pouvais d'ailleurs pas dire « blanc » à l'une et « noir » à l'autre ou vice-versa. Elles étaient en contact et se sont vraiment assurées que j'avançais dans les démarches. Cela m'a obligé à bouger ! « Il faut aller aux Impôts ! » : je vais aux Impôts. « Il y a des papiers à récupérer ! » : je récupère les papiers. Etc. Pour moi, le fait d'aller chercher les papiers ou de réaliser telle ou telle démarche, c'était à chaque fois une petite victoire. Je me disais : « Ah, je suis encore capable de faire quelque chose. Je suis encore une personne qui peut faire des démarches ». Mais si je n'avais pas été accompagné par l'assistante sociale de l'abri, peut-être que je ne serais pas où je suis actuellement.

Diriez-vous que, à ce moment-là, vous aviez besoin d'un « coup de pouce » ?

Oui, c'est ça. J'avais besoin d'être coaché, j'avais besoin d'avoir un coach derrière. Parce que j'aurais pu rester là à ne rien faire, en pensant que de toute façon cela ne sert à rien. Ou j'aurais pu systématiquement remettre au lendemain.
Mais en fait, il fallait aller au Secrétariat des Fondations Immobilières de Droit Public (SFIDP), il fallait aller à la Gérance Immobilière Municipale (GIM). Je ne connaissais absolument pas ces deux endroits. Je ne savais pas du tout ce qu'ils faisaient. Je pensais que ce n'était pas pour moi, parce que je ne savais vraiment pas ce que c'était que ces structures ! Mais il a fallu y aller, il a fallu remplir les papiers. Il fallait bouger ! Alors voilà, j'ai bougé. Et puis cela m'a permis d'avancer dans les démarches progressivement. Pour arriver à ce résultat !

Alors justement, c'est quoi ce résultat ? Ou nous trouvons-nous actuellement ?

Et bien, on est chez moi !
On est dans un deux pièces, à Carouge. Et je suis très bien et content d'être là ! Et je suis fier parce que j'ai payé mon loyer. Avant, je le payais aussi, mais c'était différent. Maintenant, c'est devenu important pour moi de savoir que tous les premiers du mois, le montant du loyer sera prélevé de mon compte. Et c'est pour moi, pour mon bien.
Voilà, donc là je suis bien, je suis content. Cela fait deux semaines que j'ai quitté l'Abri estival et que j'ai à nouveau un « chez moi ». Et je suis fier de le dire. Et fier de ce que j'ai accompli ces derniers mois. Mais c'est vrai qu'au début, je n'y croyais pas ! Quand j'ai reçu l'appel du SFIDP pour me dire que mon dossier était accepté, je n'y croyais pas. Et encore moins quand c'est la régie qui m'a appelé. Pour moi, cela a été comme une victoire. Je me suis dit : « j'ai réussi à faire quelque chose ! ».

Et je crois que c'est tombé au bon moment, parce que là je ne me verrais plus retourner dans un abri PC, ou à Palexpo. C'était vraiment dur. Même pas forcément à cause du froid, mais surtout à cause du fait de ne rien faire, de ne pas avoir de but concret. Et puis aussi à cause du regard des gens. Il y a des gens qui nous regardent comme s'ils se disent : « Celui-là il est toujours sur son banc, il est toujours là. Il habite ou ? Qu'est-ce qu'il fait ? ». Heureusement, j'ai aussi rencontré des gens qui m'ont aidé, notamment des gens qui m'amenaient des trucs à grignoter. Je me souviens d'une dame qui m'a un jour amené un sac à dos rempli de victuailles, en me disant que sa fille et elle me voyaient souvent lors de leurs entrainements de course à pied. Un geste gratuit.
Mais, il y a une chose, c'est que je n'ai jamais fait la manche. Ça, je n'arrive pas. J'ai reçu des dons spontanés, mais je n'ai jamais demandé. Je ne sais pas pourquoi, sûrement à cause de la honte… Même si je suis fumeur, je n'ai jamais demandé une cigarette !

Votre séjour à l'abri estival a donc été une étape qui vous a permis de « bouger » comme vous dites ? L'occasion d'un nouveau départ ?

Oui, mon passage à l'abri m'a aidé. Cela peut vraiment aider ! Mais il faut surtout faire les démarches nécessaires pour en sortir.
Dans mon cas, cela a été possible grâce à l'assistante sociale. Mais aussi grâce à tous les autres professionnels qui y ont mis leur grain de sel. Tous les jours, ils demandent comment ça va, qu'est-ce qu'on a fait, où on en est. C'est stimulant !
Il y a aussi les infirmières qui sont importantes. Moi je n'ai eu que très peu besoin de les solliciter : juste une fois pour mon œil parce que j'avais un orgelet. Elle a regardé, elle a dit : « il faut mettre des gouttes ». Mais pour d'autres personnes cela peut être très utile. C'est très utile qu'il y ait une infirmière, il faudrait presque qu'elle soit là tous les soirs. Je pense qu'il y a certaines personnes qui en auraient peut-être besoin tous les jours.
En tout cas, savoir qu'elles sont là, ça fait quelque chose. Et elles peuvent surtout aiguiller les personnes vers la CAMSCO par exemple. Ou dire que « il faut aller chez le dentiste » ou « il faut aller faire tel examen ». Ça peut vraiment aider !

Aimeriez-vous ajouter quelque chose pour conclure ce témoignage ?

J'aimerais surtout dire un grand merci à l'assistante sociale. Et à tous les collègues aussi parce qu'ils sont hyper sympas. Ils sont aussi courageux de travailler là-bas malgré le fait qu'il y ait quand même souvent des situations de crise ou de bagarre. Je suis impressionné, car malgré ça, je ne les ai jamais vus s'énerver ! Ils règlent les problèmes et ils sont d'une gentillesse vraiment géniale.
On crée des liens dans l'abri. Quand je suis parti, tout le monde m'a dit : « Genève, c'est petit ! ». Bon, pour l'instant, je n'ai pas rencontré beaucoup de gens de l'abri, mais je serais content d'en croiser quelques-uns de temps en temps !
En tout cas, il est vrai que autant la responsable de l'Abri estival que l'assistante sociale, ce sont des personnes qui vous poussent à faire les choses ! Et à faire les choses dans le bon sens ! Je crois que sans les deux, et d'autres personnes aussi, je n'en serais peut-être pas là aujourd'hui… Grâce à ces personnes, mon rêve est devenu réalité…

IV. Bilan

Avant toute chose, il est primordial de souligner que l'équipe de l'abri estival, ainsi que de nombreux partenaires du réseau socio-sanitaires genevois œuvrant dans le domaine de la précarité, ont pu observer **une amélioration des conditions de vie et une réduction notable de l'état d'anxiété des personnes accueillies**, du fait de la non-fermeture de l'abri à la fin de l'hiver. La continuité de l'accueil, le recrutement de collaborateurs ayant déjà travaillé dans les abris, la poursuite de la présence infirmière et l'introduction de l'accompagnement social sont autant d'éléments qui nous permettent aujourd'hui de dresser **un bilan positif** du projet pilote de l'abri estival. Cela n'exclue toutefois pas la mise en lumière de certaines difficultés vécues pendant l'été et la nécessité de poursuivre les réflexions visant à l'amélioration des conditions d'accueil des personnes sans-abri.

1. Adaptabilité à la saison estivale

Lorsque la CRG a repris l'abri PC de Richemont, qui n'avait jusqu'alors été exploité qu'en hiver, elle s'est alignée sur la majorité des règles de fonctionnement déjà en vigueur depuis novembre 2017. En effet, au vu du contexte et de la nécessaire rapidité et réactivité pour la mise en œuvre de ce projet pilote, il était plus rassurant et sécurisant de **s'appuyer sur des aspects déjà existants et ayant fait leurs preuves**, tant pour les personnes accueillies que pour l'équipe. Toutefois, il a vite fallu constater que le changement de saison allait pousser à devoir adapter certains aspects des conditions d'accueil proposées.

Par exemple, certains bénéficiaires ont rapidement manifesté leurs difficultés à rentrer dans les locaux à disposition (abri PC, sous terre) avant 21h (limite fixée) alors qu'il faisait encore jour dehors. Conscients de **l'impact positif de la luminosité naturelle** ainsi que des nombreuses **activités organisées gratuitement** à « l'air libre » durant la période estivale, il a alors été convenu **d'élargir l'heure maximale d'arrivée à 22h**. Il semble important de spécifier que cette difficulté à « aller sous terre » a été partagée par l'équipe. En effet, le manque de lumière naturelle (espace sans aucune fenêtre), la bassesse des plafonds et la couleur des murs renforcent la sensation de confinement. Et ce, d'autant plus en été.

Dans cette même idée, l'équipe a été sensible à l'importance de permettre aux personnes qui le souhaitaient de participer à des activités, extérieures à l'abri, comme tout un chacun. De nombreux bénéficiaires ont pu bénéficier de soirées ou de nuits en dehors de l'abri PC, profitant notamment d'**opportunités de participer à des activités culturelles**, telles que pièces de théâtres, séances de cinéma, conférences, etc. D'autant plus que des places ont souvent été offertes par d'autres partenaires du réseau social. Ces aménagements du cadre horaire ont contribué à **réduire le vécu d'isolement et le sentiment omniprésent chez les personnes accueillies d'être « en dehors » de la société**.

In situ, pour celles et ceux qui ont passé de très nombreuses soirées « sous terre », l'équipe a eu à cœur de proposer des **soirées jeux et films**. L'abri s'est également adapté à l'actualité, comme avec la coupe du monde de football, en rendant possible le visionnage de matchs au sein-même du lieu. Ceci a été très apprécié des personnes dont les problématiques psychiques, sociales et/ou de santé complexifient l'accès à de tels événements dans les lieux publics. De plus, l'équipe ayant envie que les bénéficiaires

puissent se reconnecter à des plaisirs simples, il a été proposé à certains d'entre eux de participer à la préparation du repas. Comme pour tout un chacun, **être en activité contribue à restaurer l'image de soi et le sentiment de dignité**. Les retours des personnes ont été très positifs : elles se sont ainsi senties utiles, se remettant en contact avec des compétences et des savoir-faire mis en sommeil par la situation.

La chaleur a été un autre élément propre à l'été qu'il a fallu prendre en considération. En effet, les personnes hébergées ont vite manifesté le fait qu'elles souffraient de la hausse de la température à l'intérieur de l'abri et d'une sensation de « manque d'air ». Au plus chaud de l'été, l'inquiétude de l'équipe est devenue de plus en plus importante, car les effets de la chaleur avaient de lourdes conséquences sur le bien-être des bénéficiaires. Ne supportant plus l'atmosphère dans les dortoirs, ceux-ci avaient tendance à repousser de plus en plus tard l'heure du coucher : les heures de sommeil et la qualité du repos ont donc été fortement diminués, entrainant notamment une hausse de l'état anxieux de certains, ainsi qu'une augmentation des tensions entre les bénéficiaires.

Après une courte période d'investigations techniques, la CRG a finalement opté pour l'acquisition et l'installation au sein des différents espaces de l'abri de douze ventilateurs sur pieds. L'arrivée de ces « faiseurs d'air » a été saluée par les bénéficiaires et par les membres de l'équipe. Bien que ne faisant pas chuter drastiquement la température à l'intérieur de l'abri, les ventilateurs ont permis de favoriser une meilleure circulation de l'air et de diminuer ainsi la sensation d'étouffement ressentie jusqu'alors. Il est important de noter également que les bénéficiaires se sont ainsi rendu compte que leurs difficultés étaient entendues et prises en compte, et que leur bien-être était au cœur des motivations de ce projet pilote.

2. Collaboration avec le réseau socio-sanitaire, stratégies mises en place

Craignant une trop grande affluence que la capacité d'accueil limitée à 50 places ne pourrait assumer, la CRG a d'abord tenté de **contenir l'accessibilité par un message clair au début du projet auprès du tissu associatif**. La gestion du nombre de personnes accueillies et donc des lits vacants a suscité des questionnements et une réflexion continue tout au long de l'été. En effet, la spécificité du public accueilli **rend difficile la prévisibilité des places disponibles**. Le taux d'occupation oscillait, parfois du jour au lendemain, entre 42 et 48 personnes. Ces variations sont inhérentes au profil des personnes grandement précarisées.

Exemple de situation

Madame C., 61 ans, ne vient que de manière sporadique dans l'abri. Il est pourtant un point ressource puisqu'elle ne se rend que très rarement dans les autres structures sociales en journée. Madame C. **souffre de troubles psychiques** importants et **un cadre trop strict risquerait de la voir disparaitre**. Nous l'accueillons donc dès qu'elle se présente. Pour cela, nous avons créé **deux lits « d'urgence »** qui nous permettent, dans le cas où notre capacité serait atteinte, de ne pas avoir à la refuser.

Au sujet de la procédure d'admission, il est à noter que la communication effectuée dans le réseau a été limitée et centrée sur les trois principaux critères d'admission : le nombre d'années à la rue, l'état de santé, et si oui ou non la personne peut potentiellement obtenir des aides en Suisse. Deux autres critères ont été retenus lors de la mise en place du projet : l'existence d'un projet de la part du bénéficiaire et l'âge (plus de 48 ans). Ceux-ci n'ont néanmoins que peu été mis en avant car cela aurait pu amener un bien plus grand nombre de personnes à s'adresser à l'abri estival, même si une projection chiffrée reste difficile.

Que cela soit dans le contexte des demandes d'admission ou de manière beaucoup plus générale, nous faisons le constat d'avoir pu bénéficier, tout au long de l'été, de **collaborations de qualité avec l'entièreté des partenaires sollicités du réseau socio-sanitaire genevois**. L'hébergement d'urgence en été étant un dispositif inédit (et tellement attendu) dans notre canton, l'ouverture de l'abri estival a été plus que bien accueillie par les différentes institutions et associations genevoises. Un important travail « d'information » a toutefois dû être réalisé au début du projet, afin de le faire connaitre et d'en expliciter ses objectifs et son fonctionnement. Notre participation au STAMM[11] a notamment fait partie des stratégies pour « nous faire connaître ».

Bien évidemment, certains partenariats ont été plus « approfondis » que d'autres. Comme cela a déjà été mentionné plus haut[12], c'est le cas notamment de la collaboration avec l'Unité Logement de l'Hospice général (pour le partage d'informations), la Pharmacie du cœur (pour l'obtention de matériel médical ou de médicaments à prix réduits), la Fondation Partage (pour la livraison de denrées alimentaires) ou encore avec l'OCPM (pour la domiciliation de certains bénéficiaires). Mais cette liste est loin d'être exhaustive et elle se veut seulement illustrative de la richesse des collaborations dont l'abri estival a pu bénéficier.

Il est important de relever la très bonne entente et le réel soutien mutuel qui ont existé entre ce lieu d'accueil d'urgence et celui de l'Armée du Salut, à savoir l'Accueil de Nuit (AdN). Les nombreux échanges entre les équipes ont permis à des bénéficiaires séjournant premièrement à l'AdN d'être ensuite accueillis à l'Abri estival et vice-versa, dans quelques situations spécifiques. Cela a notamment été le cas, à partir de mi-août, lorsque il a été constaté certains signes forts de lassitude chez certains bénéficiaires, relatif au fait de vivre depuis de nombreux mois dans un abri PC[13]. Ces personnes ne semblant plus réussir à supporter les conditions d'accueil propres à l'hébergement « sous terre », l'équipe de l'abri a été heureuse de pouvoir leur proposer, grâce à l'AdN, des petits « séjours de déconnexion » au sein de leur structure hors sol.

Ce projet a également **affiné les liens de collaboration avec le service social de la Ville de Genève** et la CRG, afin que des **co-suivis puissent voir le jour autour de certaines situations** et ce, dans l'intérêt des bénéficiaires. En effet, le travail auprès de personnes en grande précarité a pour allié le **lien de confiance** qui peut se tisser ainsi que la continuité dans la durée et la cohérence du suivi. Ce projet étant limité dans le temps, il paraissait alors primordial d'œuvrer « de concert » avec les travailleurs sociaux des Clubs sociaux du SSVG afin que **le suivi des bénéficiaires ne s'arrête pas à la fin du mois d'octobre**. En effet, le 1er novembre 2018, la gestion de l'abri PC de Richemont a été reprise par le SSVG et les

[11] Réunion mensuelle des acteurs genevois autour de la thématique de la précarité
[12] Dans les précédentes parties de ce rapport.
[13] Certains ont été accueillis depuis novembre 2017, dans le cadre du dispositif hivernal de la Ville de Genève.

personnes accueillies au cours de la période estivale resteront, pour la plupart, les mêmes pendant la période hivernale. La **préoccupation de la continuité** était donc au centre des différents échanges.

3. Synergies avec les services et les bénévoles de la Croix-Rouge genevoise

Après avoir mis l'accent sur certains des « partenariats gagnants », il faut désormais souligner les précieux avantages de la collaboration « à l'interne » avec les autres services la CRG. Bien que l'abri estival ait été géographiquement éloigné du siège de l'association, il a pourtant été au cœur des préoccupations. De cet intérêt commun pour le bien-être des personnes hébergées sont nées de multiples manières et occasions d'unir les forces des différents services.

Par exemple, depuis le 12 juin 2018, **la présence de bénévoles au sein de l'abri a représenté une véritable plus-value.** Pour les personnes accueillies, c'était **une nouvelle occasion d'échanges et de rencontres** ; pour l'équipe, il s'agissait d'une **aide supplémentaire** pour la préparation des repas et le service ; pour les bénévoles, c'était l'occasion de s'engager pour une noble cause. De manière plus large, cela a également représenté une porte d'entrée à des citoyens en provenance de divers horizons qui ont ainsi découvert une partie de la réalité de personnes en situation de grande précarité. Cette expérience humaine a probablement bouleversé leurs représentations et ce qu'ils pourront en dire dans leur entourage participera à faire connaitre, à leur échelle, cette problématique.

De son côté, le **Centre de tri** a permis de démarrer ce projet avec un **stock de vêtements et de chaussures adaptés** aux températures estivales. L'abri a également pu bénéficier de plusieurs **dons matériels** faits à la CRG, comme des produits d'hygiène.

Grâce à **Inserres** (programme d'insertion de jeunes en rupture autour de la pratique du maraichage), l'abri a ponctuellement bénéficié, selon le **surplus des récoltes**, de légumes frais et de qualité. Cela a été particulièrement apprécié dans la mesure où la santé passe également par une alimentation saine et équilibrée.

L'abri estival a aussi été amené à solliciter à plusieurs reprises le **Service d'Interprétariat Communautaire** (SIC). L'intervention d'interprète a permis la réalisation d'entretiens importants pour les accompagnements sociaux, dans la langue des personnes concernées. Un accompagnement à l'extérieur d'un bénéficiaire (dans un CAS de l'Hospice général) a également été rendu possible grâce à la présence sur place d'un interprète.

La **Permanence d'accueil social** (PAS), qui accueille chaque jour de nombreuses personnes et propose une aide d'urgence a été une alliée de qualité dans la pratique. L'expertise de l'équipe a permis de repérer les situations de sans-abrisme et d'orienter vers l'abri des personnes remplissant les critères d'accueil. De fréquents échanges ont eu lieu avec la PAS, qui est d'ailleurs devenue petit à petit l'une des « portes d'entrées » principales pour l'abri estival.

Pour finir, il faut souligner les nombreux contacts qui ont eu lieu entre l'assistante sociale et le **Service d'Aide au Retour** (SAR). Certains bénéficiaires accueillis à l'abri estival était en effet déjà connu des différentes collaboratrices du SAR. D'autres ont été orientés vers ce

service par l'assistante sociale. Il en est ressorti des collaborations de qualité, l'une d'entre elles ayant d'ailleurs été conclue par un accompagnement commun du bénéficiaire concerné à l'aéroport.

Exemple de situation

Monsieur A., 68 ans, de nationalité chilienne et ne parlant qu'espagnol, a dormi durant plusieurs semaines à même le sol dans les parcs de Genève. Fatigué, courbaturé et en recherche d'une solution, il s'est un jour rendu au siège de la CRG où il a été reçu par l'une des collaboratrices de la PAS. Celle-ci a alors appelé l'assistante sociale de l'abri estival, où il a pu être accueilli dès le soir même. Parallèlement, elle a également proposé à Monsieur A. de rencontrer une personne du SAR, ce qu'il a fait car il souhaitait rentrer au Chili. À partir là, une étroite collaboration est née entre la collaboratrice du SAR en charge du dossier de Monsieur A. et l'assistante sociale de l'abri estival. Petit à petit, le projet a pris forme et Monsieur a été conseillé et accompagné dans les différentes étapes et démarches à réaliser. Son état de santé étant notamment inquiétant (hypertension artérielle), il a donc été orienté vers la CAMSCO, mais également vers l'infirmière de l'abri estival. Puis, après une période d'attente (et de « coaching » de l'assistante sociale pour renforcer la patience), Monsieur A. a pu rentrer au Chili et retrouver les siens.

4. Accompagnement social *in situ*, une nouvelle prestation qui fait sens

Le projet pilote a permis l'introduction d'un poste d'assistante sociale directement au sein de l'abri estival. Au terme de cette expérimentation, la pertinence **« d'être là où sont les personnes, là où naissent les besoins »** ne peut qu'être affirmée. Sur une logique se rapprochant du modèle du « housing first », les personnes ont bénéficié en **un même lieu de différentes prestations**. Les démarches administratives et sociales ont pu être en partie réalisées sur place. Il s'agit d'un gain de temps important et d'une prise en considération notable de la spécificité du public accueilli. En effet, la plupart des personnes s'organise durant la journée pour pouvoir accéder à un repas à midi, se mettre à l'abri des intempéries ou de la chaleur, etc. Pris dans une forme d'urgence quotidienne, les rendez-vous fixés peuvent alors être oubliés. Le fait de savoir que l'assistante sociale était présente certains soirs et que des avancées, petites ou grandes, pourraient être réalisées à ce moment-là générait une forme d'apaisement.

Les besoins, en termes d'accompagnement social, se sont avérés multiples et variés[14] et la notion de durée et de lien sont indispensables à la mobilisation de la personne. En effet, avant de pouvoir construire un dossier afin de prétendre à un logement pérenne, il faut, la plupart du temps, réaliser de nombreuses étapes administratives et sociales. Et certaines d'entre elles impliquant notamment des frais dont peu de personnes disposent. Il s'agit d'un véritable « parcours du combattant ».

[14] Comme en témoignent les nombreux partenaires du réseau sollicités dans le cadre de l'accompagnement social, voir sections précédentes.

Voici quelques exemples de démarches pour lesquelles notre assistante sociale s'est impliquée, afin de faire évoluer les situations des personnes : retrouver ou refaire une pièce d'identité, obtenir une adresse de domiciliation, se ré-affilier à une assurance maladie, obtenir les attestations de rente AI/SPC ou faire une demande de SPC/AI, ouvrir ou rouvrir un dossier à l'Hospice général, ce qui implique également d'avoir réuni tous les documents nécessaires, demander un compte en banque, se rendre à des rendez-vous avec des administrations, etc.

Enfin, **un « chainon » manquant à l'accompagnement a pu être identifié à un moment clé du parcours des personnes : il s'agit du temps suivant le départ de l'abri vers une autre solution logement.** Le passage d'un lieu d'accueil collectif, avec la présence d'une équipe attentive et d'une assistante sociale soutenante, à une chambre d'hôtel un ou studio n'est pas si évident. **Le sentiment de solitude n'est alors pas à minimiser**. Les observations de l'assistante sociale ont permis de prendre conscience de cette réalité et **d'accompagner au mieux les personnes dans cette transition, la précarité ne cessant pas après l'obtention d'un logement**.

Exemples de situations

Monsieur F., 59 ans, de nationalité tunisienne et titulaire d'un permis B, a passé plusieurs mois à l'abri estival avant d'être hébergé dans une chambre à l'hôtel par le biais de l'Hospice général. Monsieur F. se bat contre un cancer et suit pour cela un lourd traitement. L'hôtel n'inclut pas de repas du soir et Monsieur F. a des ressources financières très limitées. Afin qu'il continue à se nourrir décemment (il ne mange pas le midi par habitude) et donc pouvoir prendre des forces, Monsieur F. a pu continuer, sur une période définie, à venir prendre ses repas à l'abri. Parallèlement, l'assistante sociale l'a accompagné dans des lieux d'accueil proposant des repas le midi. Ils ont étudié ensemble les possibilités de prendre ces repas « à l'emporter » dans le but de les faire réchauffer le soir à l'hôtel.

La demande de logement de Monsieur P., 58 ans, de nationalité suisse a aboutie. Il bénéficie d'une modeste somme pour l'ameublement. L'assistante sociale a alors accompagné Monsieur dans son aménagement. Ce dernier a continué à se rendre ponctuellement à l'abri pour donner de ses nouvelles, partager un repas et sans doute être encore un peu soutenu et encouragé.

5. Consultation de soins en santé communautaire, bénéfices évalués

Les bénéfices relevés, après évaluation, ont été les suivants :

- ✓ Mise en place de nombreuses **actions d'éducation thérapeutique** et de **promotion de la santé** dans le cadre de bénéficiaires souffrant de diabète, hypertension, troubles cardio-vasculaires, affections respiratoires chroniques, etc.
- ✓ Mise en place d'une **collaboration interdisciplinaire socio-sanitaire**.
- ✓ Mise en place d'une **collaboration active avec l'équipe mobile de psychiatrie**.
- ✓ Suivi des **bénéficiaires hospitalisés**.
- ✓ Collaboration avec le **réseau pour l'hospitalisation** de certains bénéficiaires.
- ✓ Sollicitation de l'infirmière, au moins une fois, par **58%** des bénéficiaires accueillis.
- ✓ Importance des **soins dispensés *in situ*** pour avoir un accès direct à ces derniers, créer la relation et orienter les personnes dans le dispositif de soins genevois.
- ✓ **Détection précoce** et **évaluation** de troubles psychiques.

L'adéquation entre la détermination du critère santé à l'arrivée des personnes à l'abri estival et la sollicitation de la consultation par ces dernières est clairement apparue. Même si l'évaluation d'admission ne s'est nullement faite sous un angle médical, les personnes ayant fait part de leurs problématiques de santé ont consulté l'infirmière.

Il est à relever que certains suivis avaient été entrepris pendant la période hivernale. La prolongation sur l'abri estival a permis de **maintenir ces suivis, d'assurer l'observance et la compliance aux traitements mis en place**, contribuant ainsi à **une amélioration notable de l'état de santé des bénéficiaires**. Ces éléments concernent principalement 36 personnes déjà présentes dans le dispositif hivernal du SSVG et qui ont poursuivi leur séjour à l'abri estival. Sortir de l'urgence de la rue permet à ces personnes de **maintenir la prise de leur traitement médicamenteux de manière adéquate** (régularité, respect de la posologie et des prescriptions) ainsi que **le suivi médical de leur maladie chronique**.

Exemple de situation

Monsieur M., 78 ans, a présenté une hypertension importante durant tout l'hiver. Un traitement a alors été mis en place au sein de l'abri. Il souffre aussi de certains troubles cognitifs (notamment au niveau de la mémoire) qui altèrent la prise régulière de son traitement. La poursuite de l'hébergement au sein de l'abri estival a permis de dispenser son traitement à Monsieur M., de réadapter la posologie et d'en assurer l'observance par le bénéficiaire. Ainsi, l'hypertension artérielle de Monsieur M. est aujourd'hui traitée et régulée.

Ce projet pilote a représenté un gain de temps précieux pour :

- ✓ **La prise en charge et la prise en soin des situations complexes au sein du réseau sanitaire genevois** comme, par exemple, pour l'équipe infirmière et médicale de la CAMSCO ainsi que pour l'équipe mobile de psychiatrie.
- ✓ **L'adhésion des personnes bénéficiaires aux dispositifs de soins**.
- ✓ **La coordination des différentes actions de santé en partenariat avec les autres acteurs impliqués**.

En l'absence d'hébergement d'urgence sur la période estivale, la prise en charge s'avérait beaucoup plus complexe. En effet, les préoccupations des personnes sans-abri ne sont, en général, peu centrées sur leur état de santé. De plus, la localisation des personnes était difficile. Les interventions socio-sanitaires s'arrêtaient alors souvent après la fermeture de l'abri. Par la présence des bénéficiaires en un même lieu chaque soir, **la coordination des soins dans le réseau s'est vue maintenue et améliorée**.

Une fois la coordination des soins assurée, l'abri estival a aussi eu les bénéfices suivants :

- ✓ Un **accès simplifié** aux rendez-vous et examens médicaux.
- ✓ Une **diminution du recours aux services d'urgence**, etc.

6. Les personnes accueillies au centre des réflexions et des actions : conclusion et perspectives d'avenir

Grâce à une étroite collaboration entre la CRG, les autorités publiques et le réseau socio-sanitaire, l'abri n'a pas subi de fermeture lors des passations entre le dispositif hivernal et l'abri estival. Les personnes n'ont donc pas eu à retourner à la rue.

La structure à taille humaine (50 places) a permis à des liens de qualité de se nouer et de s'ancrer. Avec cette configuration, l'équipe a eu le temps de proposer et d'organiser des soirées spéciales[15], d'accompagner les personnes dans la promotion de l'hygiène et de la santé et d'offrir une écoute et un soutien de qualité. Les personnes accueillies ont fortement apprécié d'être si peu nombreuses et ont fait part de leur crainte de la promiscuité avec l'accueil de 50 personnes supplémentaires dans le cadre du dispositif hivernal.

Outre l'hébergement, il revient de souligner les autres prestations proposées telles que l'accès à des sanitaires, à une consigne pour déposer ses affaires, à une machine à laver, à un repas du soir. Ces accès s'avèrent de véritables carcans en dormant dans l'espace public et sont des freins importants à la mobilisation pour d'autres démarches, l'urgence devant être parée. **Ces prestations participent au maintien de l'estime de soi, de la dignité et ouvrent sur d'autres possibles**.

Pour finir, les bienfaits de l'abri estival ont été démontrés, pour **cette population en situation d'urgence permanente**. Toutefois, l'hébergement en abri de protection civile

[15] Quelques exemples : grâce à cinq chefs cuisiniers, membres du collectif « La Société Anonyme des Cuisiniers », venus préparer et offrir un repas semi-gastronomique aux personnes accueillies, l'abri estival a été transformé en restaurant le temps de deux soirées. Une soirée de clôture a également été réalisée pour symboliser la fin de l'abri estival et créer l'occasion d'échanger autour des changements qui allaient avoir lieu (changement d'institution, d'équipe, de fonctionnement).

s'avère avoir des conséquences dommageables sur l'état psychique des personnes accueillies. La CRG formule l'espoir qu'à l'avenir, d'autres solutions puissent être trouvées pour l'hébergement des personnes sans abri, **à l'année**, dans des structures de petites tailles et **« hors sous-sol »**.

V. Organisation du projet

Gestion du projet :	M^me^ Cécile Dubée, Responsable de l'abri estival
Supervision du projet :	M. Raphaël Fragnière, Directeur des opérations de la CRG
Responsabilité globale :	M^me^ Stéphanie Lambert, Directrice générale de la CRG
Conseils & expertise :	Dr Yves Jackson, Membre du Comité de la CRG

VI. Suivi et contrôle

La Croix-Rouge genevoise bénéficie du **label ZEWO**, garantie que les dons sont utilisés de manière consciencieuse, efficace et conforme au but souhaité par les donateurs.

La fondation ZEWO décerne un label de qualité aux organisations d'utilité publique qui remplissent ses critères de référence. Ce label vient récompenser une gestion rigoureuse des dons et est un guide de confiance dans l'évaluation des organisations d'entraide.

De plus, les finances et la comptabilité sont vérifiées chaque année par un **organe de révision externe**.

VII. Contact

Stéphanie Lambert
Directrice générale
Tél. +41 (0)22 304 04 42
s.lambert@croix-rouge-ge.ch

Raphaël Fragnière
Directeur des opérations
Tél. +41 (0)22 304 04 89
r.fragniere@croix-rouge-ge.ch

Croix-Rouge genevoise
Route des Acacias 9
Case Postale 288
1211 Genève 4

genève
Croix-Rouge genevoise

Genève le 31 octobre 2018

Chers Tous,

Ce midi je me trouvais au club social de Rive Gauche et une équipe composée d'un journaliste, d'un photographe et d'une interprète se trouvaient là dans le but de comprendre le type de personnes qui viennent manger "gratuitement". C'était des Japonais travaillant pour une agence de presse, Kyodo News. Et malheureusement à par un ancien locataire de la PC, fortement en colère, nul ne voulait se faire interviewer. Presque naturellement j'ai décidé de me prêter au jeu des questions non pas pour avoir mon quart d'heure de gloire et ainsi me retrouver dans un journal japonais mais pour remercier les employés qui travaillent jour après jour dans cet endroit à donner de leur personne pour que tout le monde puisse recevoir à manger mais aussi recevoir une écoute quand la nécessité se fait sentir.

Alors pourquoi parler de vos collègues de la ville quand nous arrivons à terme de cette étrange aventure ? Tout recommencera dans quelques jours, tout sera doublé et le calme actuel se transformera dans une sorte de demi-ko.

Par ces quelques mots j'aimerais vous remercier. J'aimerais remercier tout le monde, vous remercier pour votre gentillesse, vous remerciez pour l'attention que vous m'avez accordé, que vous m'avez attribué, pour la compassion qui sort de votre âme mais aussi de votre coeur, de cette intelligence émotionnelle fort bien developpée chez chacun de vous.
Que vous ne le voulez ou non, vous êtes tous des gens exeptionnels. Vous êtes tous des gens avec des qualités incroyables.
Sans tout ça, sans tout cet amour que vous avez donné et que vous donnez, rien ne pourrait fonctionner, non strictement rien. Et je le dis du fond du coeur, vous êtes tous mes Super Héros. Et sans vous tous, je n'aurais jamais pu être aussi serein dans ma tête. Alors je vous dis merci et je vous redis merci et je pourrais remplir un cahier de 500 pages avec un seul mot "merci". Ma reconnaissance est sans limite. Mes mots s'adressent à tous ceux qui travaillent à la Pc mais aussi aux Securitas qui sont comprehensifs et d'une gentillesse.

Encore merci, je vous aime Omar