



Date de dépôt : 23 janvier 2024

Rapport

de la commission des affaires sociales chargée d'étudier le projet de loi du Conseil d'Etat approuvant le rapport de gestion de l'Hospice général pour l'année 2022

Rapport de Natacha Buffet-Desfayes (page 3)

Projet de loi (13325-A)

approuvant le rapport de gestion de l'Hospice général pour l'année 2022

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève,
vu les articles 58, lettre i, et 60, lettre e, de la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat, du 4 octobre 2013 ;
vu l'article 34 de la loi sur l'organisation des institutions de droit public, du 22 septembre 2017 ;
vu l'article 20 du règlement sur l'établissement des états financiers, du 10 décembre 2014 ;
vu le contrat de prestations entre l'Etat, soit pour lui le département de la cohésion sociale, et l'Hospice général portant sur l'année 2022 ;
vu le rapport de gestion annuel de l'Hospice général pour l'année 2022,
décrète ce qui suit :

Article unique Rapport de gestion

Le rapport de gestion de l'Hospice général pour l'année 2022 est approuvé.

Rapport de Natacha Buffet-Desfayes

Ce projet de loi a été traité lors des séances de la commission des affaires sociales des 22 août, 10 octobre, 14 novembre et 5 décembre 2023 et du 16 janvier 2024. Les procès-verbaux ont été rédigés par M^{me} Alexia Ormen et M. Clément Magnenat. Qu'ils soient vivement remerciés de la qualité de leur travail.

Séance du 22 août 2023

Audition de M. Christophe Girod, directeur général, accompagné de M^{me} Yasmine Praz Dessimo, directrice de l'action sociale – Hospice général

M. Girod informe les commissaires que, durant l'année 2022, 4200 permis S ont été envoyés par le Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) à Genève. L'Hospice général a actuellement la charge de 3200 de ces permis S. Les 1000 autres situations concernent des personnes qui soit sont reparties, soit n'ont pas besoin de l'aide de l'Hospice général. Néanmoins, l'hébergement de ces personnes a représenté d'importants défis, relevés grâce à l'aménagement de certaines halles de Palexpo ainsi que grâce à la transformation de bureaux en logements.

Deux abris de protection civile ont également été ouverts en 2022, mais il s'agissait de situations d'asile ordinaires, et non pas de permis S pour ressortissants ukrainiens. Ces structures ont depuis été fermées.

S'agissant de l'intégration des personnes titulaires d'un permis S, l'on constate que, après une année passée en Suisse, elles se posent des questions sur leur futur et celui de leurs enfants. Ainsi, le souhait d'intégration grandit au fil du temps. Genève présente d'ailleurs actuellement le taux de permis S en emploi le plus élevé de Suisse.

S'agissant de la crise migratoire ordinaire, l'Hospice général se félicite du fait que toutes les personnes aient été accueillies. Il s'agit principalement de personnes en provenance d'Afghanistan et de Turquie (ressortissants kurdes).

Il évoque ensuite les requérants d'asile mineurs non accompagnés (RMNA) et rappelle que leur transfert de l'Hospice général à la Fondation officielle de la jeunesse (FOJ) a commencé en 2022. Une cinquantaine de requérants ont été transférés à la FOJ, mais les situations sont beaucoup trop nombreuses pour que tous soient transférés. Cela démontre que les transferts de RMNA à la FOJ ne permettent pas de gérer les flux et ne constituent donc pas une bonne solution. Il rappelle que, dans le contexte de l'asile, la gestion des flux est

essentielle. Face à ce constat, la question de la prise en charge des RMNA à Genève a été à nouveau posée sur la table par le Conseil d'Etat, qui a réuni l'ensemble des partenaires concernés. L'approche retenue est d'ouvrir un centre d'accueil et d'orientation afin d'orienter les RMNA vers la structure de prise en charge idoine, et ce, après une évaluation socio-sanitaire de leur situation. Pour les RMNA qui ont 17 ans et plus, il n'est pas intéressant de les placer quelques mois à la FOJ pour les faire sortir peu de temps après. La résidence St-James a ainsi été transformée pour pouvoir accueillir ces requérants. Actuellement, une cinquantaine de RMNA sont encore présents au foyer de l'Etoile, qui doit fermer à la fin de l'année, une cinquantaine d'autres est prise en charge par la FOJ et la soixantaine restante est logée à la résidence St-James. Le modèle n'est donc pas encore complètement arrêté et l'objectif est de définir le concept d'ici à la fin de l'année 2023.

S'agissant de l'aide sociale, l'année 2022 a été encore une année post-covid pour l'Hospice général. On constate une augmentation très faible du nombre de dossiers (1,2%). A la fin de l'année 2022 et au début de l'année 2023, l'augmentation du nombre de dossiers s'est accrue. La durée d'aide moyenne a, quant à elle, continué à augmenter, ce qui représente le principal défi pour l'Hospice général. Face à ce constat, ce dernier renforce sa coopération inter-institutionnelle, notamment avec l'assurance-invalidité, et ce dans le but d'améliorer la rapidité de la prise en charge des personnes dans le besoin.

Durant l'année 2022, l'Hospice général a aussi été mobilisé dans le cadre de la rédaction de la nouvelle loi sur l'aide sociale. Désormais, cette loi doit être mise en œuvre, ce qui représente un défi important pour l'Hospice général.

Le taux d'insertion professionnelle augmente d'année en année depuis 2012. Le constat est positif, mais il y a encore une marge de progression.

Le nombre de permis F (admis provisoirement pour 7 ans) en emploi a également augmenté et Genève n'est plus le plus mauvais élève dans ce domaine.

Sur les 250 nouveaux collaborateurs de l'Hospice général, 115 proviennent de l'OCE, soit 40% d'entre eux qui proviennent du chômage.

Questions des commissaires

Les commissaires se demandent si les RMNA bénéficient de l'accompagnement réservé aux mineurs au sein de la résidence St-James. Ils demandent comment les personnes en recherche d'emploi peuvent gérer en même temps la garde de leurs enfants. Ils s'interrogent sur la différence entre les centres d'hébergement collectif et les plateaux d'hébergement collectif, sur la raison de la fermeture de la structure « La Coccinelle » et sur la façon dont

l'Hospice général explique que son taux d'absentéisme soit moins élevé que celui d'autres institutions étatiques. Ils s'interrogent sur le dialogue social avec les syndicats. Ils se posent des questions sur le nombre d'arrivées et de sorties à/de l'aide sociale, sur l'évolution de ces chiffres pendant les 15 dernières années, sur la durée durant laquelle les personnes restent en moyenne à l'aide sociale, sur la façon de renforcer le taux d'insertion des bénéficiaires de l'aide sociale et sur les incitations qui existent pour leur permettre de se réinsérer. Ils se demandent si les jeunes de 18-25 ans sont plus nombreux au sein de l'Hospice général que par le passé. Ils souhaitent plus de précisions sur le passage de l'Hospice général à l'AI. Ils se demandent si l'Hospice général a envisagé que des bénéficiaires soient placés dans des stages.

Réponses aux questions des commissaires

L'accompagnement des RMNA est le même que pour les autres mineurs. Aucun majeur n'est présent au sein de la résidence St-James.

Actuellement, rien n'existe pour couvrir les frais de garde des personnes en recherche d'emploi. Cependant, la nouvelle loi permettra de prendre en charge les frais de garde des enfants. Il s'agit donc bel et bien d'un enjeu pris en compte par l'Hospice général. D'ailleurs, tous les Genevois font face au manque de places de garde et cet état de fait est d'autant plus problématique pour les personnes qui cherchent un emploi.

Les centres d'hébergement collectif (CHC) sont des lieux qui ont toujours été dédiés à l'hébergement. Les plateaux d'hébergement collectif (PHC) concernent quant à eux des cas de transformation de bureaux en hébergements. Les CHC peuvent être pérennes, alors que les PHC ont une durée d'exploitation limitée dans le temps. Par exemple, le Conseil d'Etat a limité la durée d'exploitation des PHC des permis S en provenance d'Ukraine à 5 ans.

« La Coccinelle » a été fermée, car plusieurs structures de ce type avaient été ouvertes. Il est toutefois regrettable que cette structure ait fermé.

Le bon résultat du taux d'absentéisme au sein de l'Hospice général peut s'expliquer par un effet post-covid ainsi que par le recrutement important qui a été mené lors de ces dernières années.

Une commission du personnel existe au sein de l'Hospice général et le dialogue avec cette commission est bon.

Pendant ces 15 dernières années, le nombre de personnes à l'aide sociale a augmenté. Cependant, lorsqu'on analyse les profils des bénéficiaires de l'aide sociale, on se rend compte qu'il y a beaucoup moins de nouveaux dossiers ces dernières années que par le passé.

Un important enjeu réside dans la durée de prise en charge. Il est important de distinguer la statistique de la moyenne et la statistique de la médiane, car la moyenne est influencée par les cas les plus extrêmes. En 2013, la durée de bénéfice de l'aide sociale était de 42 mois en moyenne et de 33 mois en médiane. En 2022, cette statistique est passée à 59 mois en moyenne et à 40 mois en médiane.

S'agissant de l'insertion professionnelle, il faut relever que, dès qu'on passe 18 mois ou 24 mois à l'aide sociale, l'insertion devient beaucoup plus difficile. Le défi qui se présente pour une amélioration de l'insertion professionnelle est aussi celui de l'insertion sociale : il ne faut donc pas à tout prix considérer uniquement l'insertion professionnelle lorsqu'on est face à des personnes qui en sont très éloignées. Pour ces cas, il faut avant tout faire de l'insertion sociale. Il faut également que ces évaluations se fassent plus rapidement et de manière plus connectée avec les entreprises partenaires. Il est également important de poursuivre leur accompagnement, même après l'entrée en emploi. Il y a une marge de progression au sein de l'Hospice général dans la question de l'insertion. Une prise en charge plus rapide et le développement d'un mécanisme d'insertion professionnelle sont présents dans la nouvelle loi et c'est une très bonne chose. La courbe des sorties de l'aide sociale s'est améliorée, mais il est possible de faire augmenter cette courbe encore plus rapidement.

Il n'existe pas d'incitations financières à la sortie de l'aide sociale, car elles ne sont pas prévues dans la nouvelle loi. Cependant, cette dernière prévoit un nouveau système pour le calcul de franchises sur le premier franc gagné. Ce nouveau calcul, qui fonctionne par paliers, devrait être beaucoup plus incitatif que l'actuel système de franchise, qui se fonde sur le nombre d'heures travaillées. La nouvelle loi prévoit aussi la non-prise en compte du revenu lié à l'apprentissage du jeune, ce qui représente une amélioration par rapport à l'ancienne loi. En effet, par le passé, lorsqu'un jeune commençait un apprentissage, son revenu était ajouté au revenu pris en compte pour l'ensemble du foyer. Il n'était donc pas toujours incitatif pour le jeune de commencer un apprentissage, dès lors que son revenu avait pour conséquence de faire baisser le montant d'aide sociale touché par ses parents.

Durant l'année 2022, la part des jeunes de 18-25 ans est restée stable par rapport aux années précédentes. Elle représente 12% des prises en charge. Concernant le profil de ces jeunes, on se rend compte que le défi est surtout celui de l'état dans lequel arrivent ces jeunes au sein de l'Hospice. On constate cependant que la durée de la prise en charge des jeunes est plus courte que celle des bénéficiaires plus âgés, ce qui est un signal positif.

Les collaborations avec l'AI se sont multipliées ces dernières années afin que des questions puissent être posées aux collaborateurs de l'AI. Le débat doit s'articuler autour de la question de l'insertion sociale qu'on souhaite développer : toute personne ne peut, en effet, pas reprendre un emploi salarié et il faut donc se demander quel rôle on souhaite donner à ces personnes dans la société. L'Hospice général travaille également avec les médecins afin que des certificats de capacité soient établis. Il arrive en effet que des personnes aient un certificat d'incapacité de travail, alors même qu'elles aimeraient pouvoir reprendre une activité. Il est donc important que la capacité de travail soit également établie dans un certificat.

Les activités de réinsertion, et notamment les stages, existent pour les bénéficiaires de l'aide sociale. S'agissant des stages dans le privé, l'Hospice général espère développer leur nombre. Une série de partenariats existent déjà, mais il est important de multiplier ce type d'opportunités dans le privé. Il faut pour ce faire déterminer les conditions du stage : stage à l'essai ou stage de formation, durée du stage, production qui est demandée au stagiaire, rémunération, etc.

Séance du 10 octobre 2023

Visite du centre d'hébergement collectif des Tattes : accueil et visite du centre par M. Jérôme Sorg, responsable du centre

Sont présents lors de cette visite : MM. Jérôme Sorg, responsable du centre, Mathieu Crettenand, directeur de l'aide aux migrants, et Rémy Riedo, collaborateur chargé de l'intendance, ainsi que M^{mes} Aurélie Aboud, assistante sociale en intervention collective (ASIC), et Marie Gremaud, ASIC et responsable du lieu.

La visite permettra aux commissaires de visiter les lieux de vie en commun (avec notamment la salle de sport), les espaces parents-enfants de « La Coccinelle » ainsi qu'une chambre. Il est précisé que les activités de « La Coccinelle » ont dû cesser.

Visite de la salle de sport

La salle de sport est ouverte tous les jours. Les cours sont dispensés par trois coachs sportifs, qui sont tous des migrants résidents du centre. Les sports qui sont pratiqués dans la salle sont notamment des sports de combat ainsi que des activités de yoga.

Le foyer des Tattes accueille actuellement 456 résidents dans les 12 bâtiments du centre, dont la capacité maximale d'accueil est de 560 places. Il s'agit du plus grand centre cantonal d'hébergement en Suisse. Actuellement,

73% des résidents sont des hommes seuls et 20% des familles. On compte une soixantaine d'enfants. La majorité des résidents ont entre 29 et 45 ans.

Actuellement, 55 nationalités sont représentées parmi les résidents du centre. Les 5 nations les plus représentées sont l'Afghanistan, la Turquie, l'Erythrée, le Burundi et le Sri Lanka.

Les statuts des résidents sont très divers. Il y a notamment des permis F, des permis N, mais également des personnes au bénéfice de l'aide sociale.

Il est difficile d'estimer une durée moyenne de résidence. En effet, les statistiques en la matière sont remises à zéro lorsqu'une personne change de chambre. Il est tout de même possible d'affirmer que les résidents restent en moyenne entre 6 mois et 2 ans au centre. Il y a cependant des personnes qui y résident depuis 6 ans. Il s'agit de personnes déboutées de l'asile. Le centre accueille ainsi également des ETSP (étrangers sans permis), qui sont actuellement au nombre de 95. Les hommes seuls qui ne trouvent pas de logement restent souvent entre 5 et 6 ans au centre. Les familles trouvent plus facilement un logement.

La salle de sport a été refaite en 2023 et les bâtiments de l'actuel centre avaient été construits, à l'origine, pour accueillir des travailleurs saisonniers dans les années 60.

Visite des potagers

Le centre travaille en collaboration avec l'EPER dans le cadre de ces jardins potagers. Les résidents du centre ainsi que les résidents de la commune de Vernier peuvent s'inscrire pour participer à ce projet qui favorise l'intégration des résidents.

Visite de l'espace « La Coccinelle »

« La Coccinelle » est née de la volonté des parents qui s'entraidaient au sein des différents centres. Le bureau d'intégration des étrangers a ainsi décidé de chapeauter le projet et d'engager une éducatrice de la petite enfance pour ces structures. La Coccinelle des Tattes a été ouverte en janvier 2020 et a été active pendant deux ans. L'équipe était composée d'une psychomotricienne, d'une éducatrice de la petite enfance ainsi que de personnes en réinsertion. Certains parents participaient aux activités. Actuellement, il n'y a plus d'éducatrice de la petite enfance engagée dans le cadre de cette structure. Un partenariat avec la commune de Vernier est en train de se mettre en place. L'idée est que la commune reprenne ce lieu ainsi que les professionnels qui y étaient engagés afin que la structure puisse accueillir un public mixte (résidents du centre et de la commune).

L'AGORA est située à côté de La Coccinelle. Tous les mercredis matin, des activités y sont organisées pour les enfants entre 0 et 8 ans. Des cours de yoga mamans-enfants et des ateliers de bricolage sont également organisés. Un éveil musical sera prochainement dispensé par cette structure. La Coccinelle pouvait quant à elle accueillir jusqu'à 12 enfants par demi-journée. Il y a une présence catholique et une présence protestante au sein de l'aumônerie de l'AGORA. Elle est ouverte à tous et a une approche œcuménique. Les activités proposées par l'AGORA ne sont pas axées sur la pratique religieuse. La structure offre notamment chaque matin le café et est un échange de discussion pour les résidents. Elle propose également des ateliers de rédaction de CV, des cours de français, d'informatique et de mathématiques. Il n'y a pas de prosélytisme religieux au sein de cette structure.

L'espace de La Coccinelle est constitué de 3 salles, qui représentent une surface de 60 mètres carrés. On y trouve également un petit sanitaire et un coin cuisine qui ne comporte pas de plaques de cuisine, car le service incendie ne les a pas autorisées. Avant 2020, il n'y avait pas d'espaces communs hors sous-sol. Or, en raison de contraintes sécuritaires, les enfants en bas âge étaient interdits de sous-sol. Par conséquent, il n'y avait pas d'espaces communs pour cette catégorie de résidents. La Coccinelle a ainsi permis de créer un espace commun où les enfants en bas âge pouvaient se réunir. Actuellement, ces espaces n'accueillent que quelques petites activités. L'ensemble des structures de La Coccinelle du canton sont à l'arrêt et doivent repenser leur mode de fonctionnement.

Visite d'une chambre

Selon la taille du bâtiment, il peut y avoir 4, 6 ou 12 chambres par étage. Toutes les chambres sont doubles. A chaque étage, il y a une cuisine partagée entre l'ensemble des chambres de l'étage. Pour les étages de 4 chambres qui accueillent 8 résidents, il y a un sanitaire. Pour les étages de 6 ou 12 chambres qui accueillent respectivement 12 et 24 résidents, il y a deux sanitaires. Le nettoyage a lieu une fois par jour et est effectué par l'entreprise « La Genevoise ». Dans un des bâtiments du centre, des agents de sécurité sont présents 24 heures sur 24. Cette présence a pour objectif de protéger d'eux-mêmes les résidents qui souffrent de troubles psychiques. Le foyer a beaucoup d'échanges avec les HUG au sujet des personnes qui souffrent de troubles psychiques lourds.

Visite de la cour principale

La cour principale est le lieu central du foyer où sont organisés les événements et les fêtes. Le salon de coiffure et les salles communes permettent

aux résidents qui doivent passer des appels durant la nuit, en raison du décalage horaire, de le faire sans que cela dérange les autres résidents de leur étage.

Audition de M^{mes} Aurélie Aboud et Marie Gremaud et de M. Rémy Riedo

Questions des commissaires

Les commissaires souhaitent savoir comment se passent les communications, l'accès aux téléphones ou à Skype pour les résidents. Ils demandent quelles sont les principales difficultés auxquelles le personnel fait face dans le cadre des activités du centre. Ils reviennent sur les problèmes psychologiques dont souffrent certains résidents et demandent s'il y a un accompagnement spécial pour ces personnes. Ils reviennent sur l'hétérogénéité des profils accueillis au sein du foyer, souhaitent savoir si cet élément est nouveau et demandent quel soutien est offert aux collaborateurs dans des situations complexes. Ils s'interrogent sur les liens avec l'UMUS dans les questions liées à la santé. Ils souhaitent savoir comment les familles font pour dégager du temps pour suivre des cours de français.

Réponses aux questions des commissaires

Tous les bâtiments ont le Wifi et les résidents utilisent leurs propres moyens de communication.

Le fait de travailler aux Tattes constitue un défi. C'est un très grand centre et une des plus grandes difficultés est la vie en collectivité et le fait d'avoir peu d'intimité. Les résidents doivent en effet partager leur chambre avec un inconnu.

Voici les métiers que l'on trouve au sein du centre : il y a tout d'abord les ASIC (qui sont à différencier des AS qui interviennent pour des situations individuelles). La mission des ASIC est l'intégration sociale et la cohésion sociale au sein du centre. Il y a aussi les intendants sociaux qui jouent un grand rôle pour la cohésion sociale du centre et qui sont chargés de la gestion des lieux (suivi des travaux). Il y a aussi 2 personnes qui gèrent la réception et l'espace d'accueil. Il y a en tout 15 personnes. Il y a 5 ETP d'ASIC pour environ 500 résidents. Il y a également 3 intendants engagés par l'Hospice général et 2 aides engagés par la société La Genevoise et qui viennent en appui ainsi qu'un civiliste. Il y a donc peu de professionnels par rapport au nombre de résidents.

La principale difficulté est la cohésion sociale.

Une autre grande difficulté est la vétusté des lieux. En effet, actuellement, des toilettes provisoires ont dû être installées dans la cour. Il y a des colonnes d'eau entières à changer et des résidents se retrouvent sans accès aux sanitaires dans leur bâtiment pendant de longues périodes. Les bâtiments datent des années 60. Ces bâtiments étaient effectivement, à l'origine, construits pour des saisonniers et n'ont donc pas été pensés pour des familles présentes pendant de longues périodes.

Une autre difficulté concerne la présence d'un bâtiment sécurisé au sein du centre avec des personnes qui peuvent représenter des défis pour la paix sociale.

Une autre difficulté concerne la présence de statuts et de profils différents. Le centre accueille d'ailleurs aussi des Suisses qui sont à l'aide sociale et qui n'ont pas du tout les mêmes besoins en matière d'aide à l'intégration que les autres résidents. Le centre accueille aussi des personnes qui sortent de détention administrative et qui sont assignées à une commune. Comme le foyer des Tattes est le seul centre qui a un bâtiment sécurisé, très souvent ces personnes sont assignées à la commune de Vernier.

Le centre accueille aussi des personnes à mobilité réduite, des seniors ainsi que des personnes handicapées. La solidarité entre les résidents est magnifique, mais il ne devrait pas revenir aux résidents de pallier les lacunes institutionnelles. Il y a des personnes sans permis qui veulent suivre des cures de désintoxication, mais qui ne peuvent pas parce qu'elles n'ont pas de papiers.

Beaucoup d'activités sont proposées pour les familles et les enfants. Le football est proposé deux fois par semaine ainsi que le weekend. Par ailleurs, des repas communs sont organisés et les résidents cuisinent. Il y a également des tournois de volley-ball, de ping-pong et d'autres sports. Les partenariats dans le domaine du sport sont fréquents. Il y a eu une visite du GSHC avec la présence de l'aigle mascotte dans la cour de centre. Les activités autour du sport fonctionnent bien parce que les résidents sont majoritairement des hommes seuls. Le potager, la ludothèque ainsi que le café des Tattes qui a lieu tous les matins à la réception (géré par des résidents), sont des lieux et des activités qui rassemblent. Tous les matins, le café et des croissants sont offerts aux résidents. Environ 40 à 50 personnes viennent tous les jours. Cela permet à certains d'avoir un repas. Dans le cadre de l'aide d'urgence, les personnes touchent 10 francs par jour. Beaucoup des personnes qui utilisent le café des Tattes sont des personnes qui sont à l'aide d'urgence. Le centre collabore avec la boulangerie Pouly, qui remet les invendus de la veille pour le café du matin suivant. Le projet Ciné-Tattes est en train d'être organisé. Des films y seront projetés. Le centre organise également une fête de Noël.

Un des défis est de mobiliser les résidents. Il est difficile pour les collaborateurs de voir tous les résidents et de les connaître tous de la même façon en allant les questionner au sujet de leurs besoins et de leurs envies. Parfois, ils ont tant de soucis et de conflits à gérer qu'ils n'arrivent pas à se projeter, même dans des petites activités. Ce constat est fait dans tous les centres et pas seulement aux Tattes.

Vu qu'il y a 500 personnes dans le centre, il n'est pas possible de toquer à toutes les portes. Il y a également la volonté du personnel du centre de renforcer l'autonomie des résidents. Pour atteindre les résidents, le personnel utilise des affiches, un groupe WhatsApp, une page Facebook ainsi que le café des Tattes.

Le bâtiment sécurisé reste un bâtiment ouvert : les personnes peuvent sortir quand elles le veulent, mais il y a une liste de présences qui est tenue de manière constante. Il y a des limitations concernant les visites. Pour les cas souffrant de troubles psychologiques, le suivi est surtout difficile quand la personne n'accepte pas sa condition. Le foyer collabore beaucoup avec le CAPI de la Servette et collabore également étroitement avec le programme santé migrants (PSM). Quand la maladie est avérée et que le résident suit son traitement, le rôle du personnel est surtout de lui rappeler ses rendez-vous. Quand le résident n'accepte pas le diagnostic, c'est plus compliqué. Dans les cas de décompensation, le centre fait souvent appel au 144 et à la police. Pour le personnel du foyer, l'absence d'un encadrement adapté à ces personnes au niveau médical représente un manque important. Les infirmières en psychiatrie ne sont présentes qu'au CAPI, mais pas parmi le personnel du foyer. Il y a également d'autres besoins, notamment éducatifs, qui pourraient être mieux pris en charge.

L'hétérogénéité des profils existe depuis 2016. Lors de la crise de 2014-2015, la situation était explosive : le foyer accueillait jusqu'à 800 personnes, principalement placées à l'aide d'urgence. A la suite de cela, il y a eu, dès 2017, une volonté de mélanger tous les statuts. La situation s'est apaisée et le but est de maintenir cette mixité des statuts pour ne pas créer un « ghetto » rempli d'hommes seuls. L'hétérogénéité des profils existe partout. La pandémie de covid a fait perdre à certaines personnes leur emploi et leur logement. Actuellement, il y a 16 résidents de nationalité suisse qui sont à l'aide sociale au sein du foyer. Il s'agit souvent de personnes qui souffrent de troubles d'addiction.

Les collaborateurs du centre peuvent demander du soutien, mais il n'y a pas de supervision prévue de manière régulière dans le cas de situations difficiles. Au sein de l'équipe, lorsqu'il se passe quelque chose, les collaborateurs en parlent tout de suite. Il y a donc un fort soutien entre les membres du personnel. Les ASIC et les intendants sociaux (IS) sont regroupés

dans le même service. Les échanges avec les autres centres se font, mais ils se font principalement par le biais des services. Il n'y a pas assez de temps consacré aux échanges entre collègues. Au sein du centre, il y a une bonne équipe depuis plus d'une année mais, par le passé, le centre a connu des situations d'équipe difficiles à gérer avec, notamment, des départs et des burn-out.

L'UMUS n'est pas un partenaire pour les questions qui concernent la santé. Le personnel du centre rencontrera prochainement l'unité psy mobile. Par le passé, il est arrivé qu'une résidente se retrouve souvent dans la rue la nuit et que l'UMUS la ramène au centre. Lorsqu'ils sont au foyer, les résidents se retrouvent dans le suivi de l'Hospice général.

Il y a trois niveaux de sanction, allant de 0 à 3. D'abord, un avertissement oral est donné. Ensuite, un deuxième avertissement peut être donné. Si la situation n'est pas trop grave, il peut y avoir un avertissement écrit. S'il y a violence physique, c'est l'équipe sécuritaire du SHPI qui intervient. Il peut y avoir des sanctions financières ou des expulsions diurnes. Ces sanctions peuvent aller jusqu'à l'expulsion.

Il est possible d'expulser les Suisses qui ont droit au logement. Il y a aussi des centres où ces personnes peuvent être placées.

Au sein du foyer des Tattes, peu d'opportunités sont offertes aux résidents pour la garde des enfants, si ce n'est des activités ponctuelles. La halte-garderie de Vernier ou l'association CAMARADA peuvent cependant offrir un appui aux familles, qui souhaitent par exemple suivre des cours de français. Les résidents s'arrangent souvent entre eux pour garder les enfants.

Audition de MM. Kadimu Matelo et Behrang Pirzamanbein, résidents

M. Matelo indique qu'il est en Suisse depuis 2015 et qu'il vient de République démocratique du Congo. Il réside au centre des Tattes depuis 2017. Il est actuellement coach sportif pour les sports de combat.

M. Pirzamanbein indique qu'il est arrivé à Genève le 24 mars 2012 et qu'il est cuisinier. Par le passé, il a dû prendre beaucoup de médicaments, car il a souffert de dépression. De 16 ans à 20 ans, il jouait dans l'équipe nationale de badminton en Iran. Il est passé par différents pays depuis 2015, notamment l'Italie, la Grèce et la Macédoine du Nord.

Questions des commissaires

Ils demandent quels problèmes existent au sein du foyer et quels sont les besoins des résidents. Ils souhaitent savoir ce qui fonctionne bien au sein du foyer. Ils demandent s'il est facile pour les résidents d'accéder au système de santé et de recevoir du soutien en matière de santé mentale.

Réponses aux questions des commissaires

Beaucoup de résidents ont des problèmes dans le cadre de leur parcours d'asile. Il y a des personnes qui ont des problèmes politiques dans leur pays d'origine et il y a des problèmes au niveau du logement.

Les résidents ont des besoins de stabilisation : beaucoup de gens ont tellement de soucis qu'ils doivent prendre des médicaments très sédatifs. La situation des gens qui ont des problèmes de santé mentale est difficile. Souvent, les médicaments, plutôt que d'aider les personnes, les affaiblissent, car les doses sont trop importantes.

Il y a aussi beaucoup de problèmes au niveau de la vie privée. Plusieurs choses pourraient être améliorées, notamment le fait qu'il y ait deux personnes par chambre, ce qui crée parfois des problèmes de communication. Il arrive que les deux personnes ne soient pas compatibles, par exemple, si un résident parle beaucoup au téléphone et que l'autre résident est étudiant. Il y a des situations de conflit causées par la cohabitation, par exemple quand plusieurs résidents veulent laver leurs habits et qu'une seule machine est disponible.

Le soutien administratif qui est apporté aux résidents est bon. La réception aide beaucoup les résidents dans la prise de rendez-vous ou la rédaction de lettres. Les résidents se sont demandé ce qu'ils pouvaient apporter aux enfants du foyer. M. Matelo a proposé de leur offrir des cours de sport (il enseigne le judo, le MMA, le Ju-jitsu et le Taekwondo. Il donne aussi des cours de renforcement musculaire pour de jeunes champions de tennis et de boxe). Actuellement, 148 élèves participent aux cours qui leur sont proposés. Dans les cours de sports de combat, il y a des résidents des Tattes, mais également des personnes qui viennent de l'extérieur.

Il est toutefois difficile de devenir autonome, même quand on est bien intégré. Beaucoup de personnes se trouvent dans cette situation. Des améliorations sont toutefois constatées depuis ces dernières années au sein du foyer. L'intégration est en lien direct avec le comportement d'une personne. Le fait, par exemple, d'offrir des cours de sport, correspond à une intégration. Elle concerne le partage qui a lieu lors de rencontres avec d'autres personnes et passe également par la recherche d'un travail, par l'apprentissage de la langue française et par le respect des règles.

Certains hommes ne peuvent jamais inviter leur compagne ou leur femme, car ils partagent leur chambre avec un autre résident. La cohabitation au sein d'une même chambre crée donc toujours des problèmes, notamment entre des résidents qui n'ont pas le même âge ou entre des résidents qui fument et d'autres qui ne fument pas.

Séance du 14 novembre 2023

Accueil et visite du centre d'hébergement de Palexpo, en présence de MM. Thierry Schreyer, responsable du centre, et Mathieu Crettenand, directeur de l'aide aux migrants au sein de l'Hospice général (AMIG), ainsi que de M^{mes} Nora Yezli, assistante socio-éducative (ASE), Olga Orel, commise administrative, et Maria Lymar, commise administrative

Le centre se situe dans la halle 7 de Palexpo et la halle n° 1 est destinée aux familles, femmes seules, couples, femmes et hommes seuls avec enfants.

M. Schreyer indique que le centre est ouvert depuis le mois d'avril 2022 et que la halle était exclusivement réservée aux personnes en provenance d'Ukraine et n'était, à l'origine, pas séparée en deux halles distinctes. La halle n° 1 (ci-après « halle familles ») est réservée aux familles, femmes seules, couples, femmes et hommes seuls avec enfants. Depuis le 1^{er} avril 2023, une deuxième halle a été créée et le centre accueille des personnes de toutes nationalités et plus seulement des personnes en provenance d'Ukraine. La halle n° 2 (ci-après « halle hommes ») est réservée exclusivement aux hommes seuls. Le centre prend en charge des personnes de 34 nationalités différentes. La halle familles accueille, au moment de la visite, environ 270 résidents et la halle hommes environ 160 résidents. Il s'agit de la première fois qu'ils accueillent plus de 400 résidents au sein du centre. Il précise que la capacité totale de résidents est de 780 personnes mais, dans les faits, il serait très compliqué d'accueillir autant de monde. Néanmoins, il y a encore une certaine marge pour assumer de nouvelles arrivées. Il explique que les arrivées se font soit spontanément à l'accueil, où les femmes ukrainiennes peuvent présenter directement un permis de séjour ou un passeport ukrainien, puis seront envoyées au CFA de Boudry pour établir leur permis S, soit les arrivées peuvent se faire par le biais du SEM. L'enregistrement se fait par une collègue ou par un agent Protectas, en cas d'arrivée de nuit ; il précise que des agents Protectas sont présents 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (9 agents pour chaque halle). Il ajoute que le centre est géré par l'Hospice général, avec la structure suivante : 1 responsable du centre, 1 coordinateur de sécurité, 1 assistant sécurité, 4 commises administratives, 3 agentes d'accueil, 7 assistants socio-éducatifs (ASE). De plus, certains services sont assurés par des intervenants

externes, tels que Protectas pour la sécurité, Kidelis pour la fourniture des repas et ISS pour l'hygiène (fourniture de la literie, par exemple) et le nettoyage. Il indique que trois repas sont fournis par jour sous la forme d'un buffet. Le café et le thé sont disponibles en libre-service toute la journée.

Dans la halle familles, les douches sont accessibles 24 heures sur 24. Ce n'est plus le cas dans la halle hommes où les douches sont fermées la nuit (de 22h00 à 05h00), ce pour une question d'hygiène. En effet, les douches étaient parfois utilisées comme une alternative aux toilettes. Cette nouvelle mesure a permis d'améliorer la situation et de réduire les tensions.

Il n'y a pas d'horaires pour entrer ou sortir du centre. Le badge qui est donné à chaque résident sur le site n'est pas là pour vérifier les heures d'entrée ou de sortie, mais il existe une obligation de pouvoir indiquer au service de police du feu, à tout moment, le nombre de personnes présentes sur le site.

Le service de police du feu n'autorise pas les résidents à amener des meubles ni des installations électriques dans les chambres. Pour les effets personnels plus volumineux, un espace bagagerie est prévu à l'entrée pour stocker les affaires des résidents.

Hormis quelques fruits, les résidents ne sont pas autorisés à amener de produits frais, et ce pour des questions sanitaires, car il n'y a pas de réfrigérateur dans les chambres.

Toujours pour des questions de police du feu, il n'y a pas de plaques de cuisson, y compris dans les cuisines du centre ; si les repas préparés par Kidelis sont réchauffés sur place, aucune cuisson n'est autorisée sur le site.

Il est très difficile de définir une durée moyenne de séjour dans ce centre, car cela dépend de nombreux critères. Il s'agit d'un centre d'urgence et, plus la durée de séjour est courte, mieux c'est. Cette durée peut dépendre de la disponibilité d'autres logements, de l'adéquation entre le logement et la structure familiale, de la vulnérabilité des résidents (maladie, âge, etc.). Le centre travaille en collaboration avec le « programme santé migrants » (PSM) des HUG. Dans ce type de situation, le médecin téléphone et indique que la personne doit quitter Palexpo dans un certain délai avec la nécessité d'être logée dans un certain type de logement ; le centre organise le transfert en fonction de ces directives, sans avoir besoin de savoir quelles sont les raisons médicales. Certains résidents sont sur place depuis longtemps, surtout des hommes seuls. Un homme seul est arrivé au mois de mars 2023. Il avait des problèmes psychiatriques et a refusé de quitter le centre. Il est suivi par un psychiatre et sa santé s'est stabilisée. Ce sont les médecins qui décident ce qui est bon pour le patient. Du côté de la halle familles, les résidents les plus

anciens sont arrivés le 21 juillet 2023 (il s'agit d'une mère et de son fils qui doivent sortir dans quelques jours).

Tous les résidents doivent signer un règlement. Les personnes sont sanctionnées en fonction du niveau de gravité des actes. Par exemple, une menace de mort sera moins tolérable qu'un accrochage qui peut avoir lieu pour une question d'accès aux douches. Les sanctions sont les mêmes que celles appliquées dans les centres d'hébergement collectif (CHC) ; ils ont en effet repris le règlement existant pour ces établissements, qu'ils ont adapté au centre d'urgence de Palexpo. En fonction de la violence des comportements, ils ont aussi la possibilité d'appeler la police (ce type de situations se produit surtout du côté de la halle hommes). Si le premier réflexe est avant tout de passer par la communication pour tenter de faire comprendre le règlement, les sanctions peuvent aussi être financières ou une sortie temporaire de la personne.

La salle de jeux est généralement accessible de 09h00 à 17h30. Il y a davantage de présence le weekend et le mercredi après-midi, raison pour laquelle les ASE essaient d'organiser des activités en extérieur en présence des enfants et des parents. Des permanences avec des créneaux horaires réservés sont organisées pour que les parents puissent s'entretenir seuls avec les enfants. Diverses activités sont proposées aux enfants comme aux parents. Des bénévoles viennent régulièrement proposer des activités sur le site mais aussi à l'extérieur.

Les résidents sont logés dans 105 modules d'une capacité de 8 personnes maximum, partout identiques. Il est très rare que les 8 places disponibles soient occupées.

Les chambres sont partout identiques et la manière dont elles sont organisées a été définie par la police du feu de façon à pouvoir évacuer toutes les chambres en quelques secondes seulement. Le nombre de meubles est également limité de façon à ne pas obstruer le passage, toujours dans cette optique de répondre aux normes de sécurité.

Il n'y pas de toit au-dessus des modules de chambres, car il faut respecter les plans des modules proposés par la police du feu qui avaient été déposés et adoptés par le Conseil d'Etat et il n'a pas été décidé de les modifier depuis lors. Des contrôles fréquents de la sécurité sont effectués, soit au moins une fois par semaine. C'est aussi une question d'hygiène pour assurer la bonne cohabitation et la vie en communauté. L'objectif d'un hébergement d'urgence est d'assurer deux priorités : nourrir et loger. Si ces deux priorités ne sont pas respectées, toute la situation peut rapidement dégénérer.

Ils ont des lits pour bébés à disposition. Ils peuvent être ajoutés dans une chambre, même si les 8 lits sont occupés.

La lumière s'éteint à 09h00, ce qui semble convenir à la majorité des résidents, mais il serait tout à fait possible de modifier l'horaire. Tout ne s'éteint pas en même temps et il est possible de choisir les espaces qu'il faut éteindre et quand.

Un agent Protectas est toujours présent au fond, à côté des toilettes. Si les toilettes de l'entrée sont fermées pendant la nuit, à l'autre extrémité, elles sont ouvertes en permanence et sous surveillance la nuit. Si une femme et son enfant doivent descendre aux toilettes durant la nuit, l'agent est obligé de passer de l'autre côté de la porte pour s'assurer qu'il n'y a pas de problème, y compris pour éviter une éventuelle agression sexuelle. Jusqu'à présent, aucun incident n'est à déplorer, mais il vaut mieux prévenir que guérir.

La Société de protection des animaux (SPA) prend en charge les animaux des résidents. Ils sont pris en charge le temps que les familles puissent être relogées et aient la capacité de les récupérer. Il y en avait énormément, surtout au début. Une douzaine d'animaux domestiques arrivaient en effet chaque semaine. Il s'agissait d'un énorme déchirement pour les familles, qui avaient parfois déjà tout perdu. Il était donc très compliqué de leur faire comprendre que les animaux n'étaient pas autorisés dans le centre et que les familles devaient s'en séparer temporairement. A sa connaissance, il n'y a eu aucun incident en lien avec les animaux domestiques. La SPA a mis en place un numéro d'appel d'urgence et cette collaboration se passe extrêmement bien.

Halle n° 2 pour les hommes seuls

Les deux halles sont séparées par une paroi avec une porte communicante. Les installations sont semblables à celles de la première halle.

La porte qui sépare les deux halles est fermée à clef en permanence. Seuls les membres de l'équipe et de la sécurité sont autorisés à passer d'une halle à l'autre. Il y a actuellement environ 160 résidents dans la halle hommes, dont peu de personnes détentrices d'un permis S (seulement une dizaine), alors que du côté halle familles, plus de la moitié des résidents sont en provenance d'Ukraine.

Il existait des tensions avec la communauté rom, cette dernière étant considérée comme ayant un mode de vie très différent du reste des résidents, ce qui a créé de nombreux soucis à un moment donné. Cette problématique a été réglée aujourd'hui, et tout se passe très bien. Le travail des équipes a été très important. Elles ont mis en place des mesures de gestion de conflits, des médiations et des temps de discussion, ce qui a permis une nette amélioration

des relations. La communauté rom a une communauté hiérarchisée, avec des *leaders*. Les équipes sont parvenues à identifier ces *leaders* avec lesquels ils ont eu l'occasion de discuter et qui ont pu faire le lien avec les membres de la communauté pour leur demander de diminuer les tensions. De plus, les familles roms acceptent d'envoyer leurs enfants à l'école, ce qui n'était pas gagné d'avance. Le travail des ASE est de privilégier la communication, ce qui a permis de susciter certaines prises de conscience et d'améliorer les choses.

La halle hommes dispose également d'un espace buanderie.

Entrée de la halle hommes

Il n'y a pas non plus d'horaire fixe d'entrée et de sortie et le badge est utilisé de la même façon que dans la halle familles. A l'entrée, trois chambres sont prévues pour des cas particuliers, ce qui n'est pas le cas du côté halle familles : une chambre destinée à accueillir des résidents en état d'ébriété (afin d'éviter qu'ils dérangent les autres résidents) ; une chambre pour des cas de résidents très difficiles (il précise qu'ils ont un ou deux cas de personnes violentes) ; une chambre destinée à accueillir les résidents atteints de la galle (ils en ont eu plusieurs cas) durant la durée du traitement. Les salles qui se situent derrière l'accueil sont des bureaux pour l'Hospice général.

Le centre accueille 34 nationalités différentes. Il serait donc compliqué de traduire les panneaux dans toutes les langues. De nombreux Turcs ou Afghans sont accueillis, en plus des Ukrainiens. Le règlement est quant à lui accessible dans chaque langue.

Le règlement de Palexpo diffère de celui des autres CHC, par exemple par le fait les résidents n'ont pas le droit d'inviter des personnes externes.

Un homme seul sera généralement déplacé pour être avec sa famille ou si des couples se forment au sein du centre.

Il est interdit de fumer, notamment pour les raisons évoquées plus haut en lien avec la sécurité incendie. Pour certains cas disciplinaires, il n'est plus permis de rester dans le centre. Cela est malheureusement assez régulier, avec des cas de violences dans le centre, mais aussi à l'extérieur ou des cas de violences conjugales ; la police intervient parfois sur le site aussi pour des cas qui se sont passés à l'extérieur du centre. La présence permanente d'agents de sécurité sur place est assurée.

Il arrive que des personnes qui étaient parties reviennent au centre. Un résident qui a été attribué à un site par l'Hospice général, mais qui n'a pas apprécié l'endroit, est revenu dormir au centre de Palexpo. Or, il s'agit d'une décision administrative qui n'est pas contestable. Il faut donc expliquer à la

personne les raisons de son déplacement, ce qui n'est pas toujours évident, surtout entre hommes où la résolution de conflit et le rapport à la communication ne sont pas toujours les mêmes. La police peut intervenir en cas de non-coopération et de violence.

Il y a des cas de familles en provenance d'Ukraine qui logeaient en famille d'accueil et qui reviennent au centre. C'est souvent très difficile pour les familles de revenir au centre de Palexpo après avoir passé 3 mois dans une famille d'accueil.

Les hommes seuls ont tendance à vouloir partir moins rapidement que les familles du centre de Palexpo, car ils apprécient la nourriture sur le site. Lorsqu'ils sont envoyés dans d'autres types d'hébergement, ils doivent gagner en autonomie, alors qu'ici les repas leur sont fournis.

Les équipes travaillent en collaboration avec le centre d'accompagnement de la Croix-Rouge, qui propose des activités pendant la semaine. Les différentes activités sont affichées chaque début de semaine, comme des cours d'art-thérapie, de français, de chant, de beach-volley ou encore des groupes de paroles, etc. Les résidents ont également formé deux équipes de football.

Certains résidents partent et ne reviennent pas. Au bout de 72 heures d'absence, les équipes contactent la justice et les hôpitaux. S'il n'y a aucune trace de la personne, elle est portée disparue. Les Ukrainiens qui partent ont tendance à revenir au bout d'un certain temps, en particulier les personnes issues de la communauté rom. En revanche, il est très rare que des résidents d'autres nationalités partent et reviennent. Les équipes n'ont pas forcément connaissance des raisons de ces disparitions, car une bonne partie de personnes ne revient pas. Les Ukrainiens partent toutefois souvent pour voir leur famille.

Le service des repas est le même que dans la halle familles, soit trois fois par jour sous la forme d'un buffet.

Echanges avec M. Thierry Schreyer, responsable du centre, et M^{mes} Nora Yezli, assistante socio-éducative (ASE), Olga Orel, commise administrative, et Maria Lymar, commise administrative

Questions des commissaires

Les commissaires se demandent si tout le monde peut profiter de cours de français, comment ces cours sont organisés et qui les dispense. Ils souhaitent savoir si l'accès à la santé est facile pour les résidents. Ils se demandent si des mesures sont prises pour veiller à ce que le centre ne se transforme pas en zone d'épidémie de rougeole. Ils aimeraient savoir si d'autres cantons ont mis en place des infrastructures similaires au centre d'accueil d'urgence de Palexpo.

Ils s'interrogent sur le nettoyage des chambres. Ils souhaitent savoir si les résidents ont accès à des traducteurs. Ils se demandent comment se font l'adaptation et le suivi scolaire et comment cela se passe lorsque des familles quittent Palexpo et sont logées ailleurs dans le canton. Ils ont des questions relatives à la santé, demandent comment s'organise la couverture de l'assurance-maladie et estiment que le fait de pouvoir consulter le catalogue de la LAMal avec la liste des médecins qui sont compétents et pour lesquels l'assurance-maladie prend en charge la consultation est important. Ils demandent quel est le coût global de l'exploitation et de la gestion du centre. Ils reviennent sur les parois qui séparent les chambres les unes des autres et sur les activités culturelles et sportives proposées aux résidents. Ils s'interrogent sur le nombre moyen d'arrivées et de sorties. Ils se demandent si les personnes qui quittent le centre ont accès à une structure pérenne. Ils rappellent que le centre a d'abord été ouvert pour les personnes avec un permis S et que la mutation pour élargir le public accueilli s'est faite assez rapidement, et ils demandent si la direction du centre a pris part à cette réflexion. Ils demandent si les résidents ont des revendications liées à leurs conditions de vie dans le centre et rappellent l'Appel collectif des habitantes et habitants de l'hébergement temporaire de l'accueil d'urgence pour les personnes sous la protection provisoire (statut S). Ils s'interrogent sur le fait que l'état du site ne se soit pas sensiblement amélioré depuis son ouverture en urgence et remarquent que la lumière y est particulièrement désagréable. Ils soulignent que les permis S représentent moins de la moitié de l'ensemble des résidents et pensent que les permis N devraient plutôt être dans des CFA. Ils se demandent combien d'ASE travaillent sur le site et considèrent qu'il devrait y en avoir plus, plutôt que de mettre autant de moyens dans la sécurité. Ils regrettent le peu de matériel mis à disposition dans l'espace pour enfants. Ils s'interrogent sur le statut de la communauté rom. Ils souhaitent savoir si, en cas de grand froid, le centre pourrait accueillir des personnes sans abri. Ils ne sont pas d'avis qu'il faut rendre le centre pérenne, car il existe des endroits qui pourraient accueillir les résidents du centre. Ils se demandent comment le centre fonctionne en cas d'absence de membres du personnel en raison de maladie. Ils se demandent quel est le souhait principal des équipes du site. Ils souhaitent finalement savoir si les ASE sont toutes des femmes.

Réponses aux questions des commissaires

Les cours de français ne sont pas obligatoires pour tout le monde, mais font l'objet d'une évaluation en fonction des situations et des possibilités. Par exemple, une personne de plus de 65 ans ou une femme qui n'a pas la possibilité d'une garde n'est pas obligée de suivre de cours de français. Cette

évaluation se fait avec les assistants sociaux du centre du Bouchet ou de Louis-Casaï. Cette mesure est destinée aux personnes détentrices d'un permis S, ainsi qu'à une partie de la communauté rom qui est, pour la majorité, illettrée, voire analphabète. Il s'agit de cours qui sont proposés et adaptés à ce public avec une mise en place progressive. Cette obligation ne s'applique pas aux autres types de permis.

Jusqu'au mois de juillet 2023, des infirmières venaient sur site deux jours par semaine, mais les équipes ont décidé – en concertation avec le PSM – de ne pas poursuivre cette mesure, car il y a déjà des structures mises en place pour prendre en charge ces personnes. Les personnes en provenance d'Ukraine sont prises en charge par des infirmières dès leur arrivée au centre du Bouchet et elles peuvent continuer à aller les consulter quand elles le souhaitent. Il en va de même pour les autres permis, qui peuvent se rendre au centre de Louis-Casaï. Les résidents peuvent consulter des médecins de ville, se rendre aux urgences pour un traitement immédiat, s'adresser au PSM et au PSM BIS créé spécialement pour les détenteurs de permis S. Il y a parfois un peu d'attente – mais c'est la même chose pour tout le monde – et, en cas d'urgence, les personnes peuvent être prises en charge immédiatement. La collaboration avec le PSM est précieuse, car les médecins informent les équipes de l'état de santé des résidents et, à l'inverse, l'équipe du centre peut aussi avertir directement les médecins dans le cas où ils constateraient un problème d'ordre physique ou psychologique d'un des résidents.

Les équipes ne se chargent pas de vérifier le carnet de vaccination, car cela relève de la compétence des infirmières du centre du Bouchet ou de Louis-Casaï ainsi que du PSM, car il n'y a pas de personnel médical sur place. Concernant l'augmentation des cas de rougeole, le centre attend les directives du PSM. Une série de vaccinations ont été organisées l'année précédente et la vaccination est promue. Si les cas de rougeole augmentent encore à Genève, il faudra probablement se diriger vers une nouvelle série de vaccinations, mais cette décision se fera en coopération avec le PSM.

Dans le canton de Vaud, il y avait le centre Beaulieu, mais il est maintenant fermé. Il proposait un dispositif différent, sans modules séparés pour constituer des chambres. Il s'agissait de lits de camp installés dans un grand espace. Néanmoins, le canton de Vaud a davantage de structures pérennes à disposition, ce qui a permis de sortir plus rapidement les personnes du centre d'hébergement d'urgence qu'à Palexpo. Le centre de Palexpo est donc une structure relativement unique.

Des produits de nettoyage et des aspirateurs sont à disposition. Les résidents font donc eux-mêmes le ménage, sauf quand ils quittent le centre. A ce moment, l'équipe de nettoyage ISS retire la literie, le lit et le matelas, qu'elle

place dans une tente de chauffe à l'extérieur et qui sont ensuite traités pour éviter autant que possible la propagation de punaises de lit, par exemple.

Des personnes de l'équipe parlent ukrainien, arabe, espagnol, mais il est évident que les équipes n'ont pas les moyens de couvrir toutes les langues. Elles se débrouillent pour communiquer avec les résidents en utilisant les applications de traduction, qui fonctionnent plutôt bien, sauf pour le kurde. Des membres de l'équipe du centre d'accueil de la Croix-Rouge, mais aussi des bénévoles, sont régulièrement présents pour accompagner les résidents.

Les adaptations et le suivi scolaire se font en lien avec le DIP et les éducateurs spécialisés qui se mobilisent dans les écoles ; les équipes collaborent aussi avec des intervenants sur le site. 7 assistants socio-éducatifs ainsi qu'une personne référente au DIP se relaient sur le site et ils sont tous aptes à répondre aux demandes liées aux écoles.

Quand les résidents sont relogés ailleurs dans le canton, tout dépend de la distance entre le domicile et l'école dans laquelle ont été mis les enfants. Certaines familles préfèrent rester proches des écoles dans lesquelles leur enfant est scolarisé. Si la distance est trop grande, le DIP fait en sorte que l'enfant puisse changer d'école très rapidement. Il y a des changements fréquents, mais les établissements sont en contact avec le centre et transmettent les informations concernant la situation de l'enfant. Autrement dit, il s'agit d'un changement fluide, y compris pour les inscriptions qui se font rapidement avec des collaborateurs qui se déplacent même sur site. Il s'agit d'un sujet important traité par le DIP et qui comporte des difficultés pour accueillir et trouver des places pour tous les enfants. Le fait qu'un enfant ait trouvé une place à l'école peut aussi complexifier le fait de sortir les familles du centre et il s'agit de situations qui doivent être considérées au jour le jour. Une partie des enfants sont autonomes et empruntent assez facilement seuls les transports en commun. Tout dépend de l'âge des enfants, mais les parents sont aussi mobilisés et accompagnent les enfants à l'école.

Certains résidents ignorent qu'ils ont la possibilité de s'adresser à une infirmière du centre du Bouchet pour obtenir un rendez-vous de médecin. Dès le premier rendez-vous dans ce centre, il est possible d'obtenir un rendez-vous de médecin par le biais d'une infirmière.

La location du centre coûte 2 562 300 francs par année, le nettoyage coûte environ 90 000 francs par mois et la nourriture représente un coût de 44 francs par jour et par personne. Des appels d'offres pour la fourniture des repas (aujourd'hui Kidelis) et la sécurité (aujourd'hui Protectas) vont être lancés prochainement. Il est difficile de chiffrer les coûts de la sécurité et des équipes

mobiles, car ils ne concernent pas uniquement le site de Palexpo, mais différents centres appartenant à l'Hospice général.

Il a une question concernant les activités sportives : il a vu sur les affiches que le centre d'accueil de la Croix-Rouge organise des activités sportives. Il demande si les résidents du centre participent aux activités avec les clubs de la commune ou si ces activités sont uniquement organisées entre eux. Il demande également si le centre donne la possibilité aux résidents d'assister à des activités culturelles ou sportives de la vie genevoise (comme un match de football du FC Servette, qui a largement la capacité d'accueillir plus de spectateurs).

Les parois n'offrent pas beaucoup d'intimité et d'autres séparations des chambres offriraient beaucoup plus de confort aux résidents et limiteraient les tensions liées au bruit. Il faut néanmoins se rappeler que le centre de Palexpo a été créé dans l'urgence pour répondre à une urgence. Il faut d'ailleurs saluer le travail de la protection civile qui a construit ce centre en un temps record. Dès lors, les équipes héritent encore aujourd'hui d'une structure qui a été définie à une période où il fallait faire vite et sans savoir pour combien de temps ; aujourd'hui cette situation dure, les permis S ont été octroyés jusqu'en 2025, raison pour laquelle il faudrait peut-être faire évoluer le statut du centre vers quelque chose de plus durable, encore que ce ne soit pas l'idéal, car l'idée est de pouvoir plutôt multiplier des sites en dehors du centre pour pouvoir transférer les personnes le plus rapidement possible.

Dans le cadre du processus d'intégration, l'idéal est que les résidents puissent s'inscrire dans un club de la commune, ce qui est plus intéressant en termes d'intégration. Certaines activités sont également proposées au sein de Palexpo, même si les équipes favorisent le lien avec l'extérieur. Toutes les sorties ponctuelles tournent autour d'une programmation sportive et culturelle ; il y a par exemple des invitations pour assister à un concert. Ces activités sont mises en place depuis la création du site et de nouveaux partenaires s'ajoutent au fur et à mesure. L'objectif est de créer un réseau réunissant les bénéficiaires et différents partenaires pour non seulement sortir de Palexpo mais aussi connaître des adresses qui leur donnent davantage d'autonomie. Par exemple, les activités prévues à l'extérieur le mercredi après-midi visent aussi à ce que les parents puissent ensuite amener leurs enfants dans ces endroits.

Le nombre de personnes qui entrent et sortent est variable. Des statistiques ont été établies il y a peu. Par exemple, le centre a reçu 30 personnes en deux jours le weekend qui a précédé la visite des députés. On peut estimer à une vingtaine de mouvements par jour ouvrable.

Les personnes qui sortent du centre arrivent principalement dans un plateau d'hébergement collectif (PHC) pour les personnes avec un permis S et dans un centre d'hébergement collectif (CHC) pour les autres permis. Il existe quelques cas de personnes qui accèdent à un appartement.

La réflexion liée à la mutation du centre a été menée en fin d'année 2022, dans un contexte où le SEM annonçait un afflux important de migrants. Dès lors, il a fallu préparer un centre capable de les accueillir. En l'occurrence, le centre avait la capacité d'accueillir d'autres résidents. Avec une halle, le centre a été occupé au maximum par 370 résidents pour une capacité de 420 places, raison pour laquelle il a fallu aussi agrandir l'espace d'hébergement. L'objectif était d'éviter à tout prix les abris de protection civile. Il a donc fallu ouvrir en urgence le centre, avec des hommes seuls au milieu des familles. Les équipes ont donc dû mener une réflexion pour agrandir l'espace. Les décisions liées à l'agrandissement du centre ou à sa vocation se font toutefois à un autre niveau que celui de la direction du centre. Les équipes prennent note que la lumière du centre pourrait être moins désagréable. Cet hébergement d'urgence doit peut-être évoluer, ce qui est souhaitable, mais ce n'est pas une décision qui se prend au niveau du centre.

Les résidents ont parfois des revendications liées à leurs conditions de vie. Il y a eu par exemple une pétition transmise au Grand Conseil et qui a fait l'objet d'une discussion au sein de la commission des pétitions. Néanmoins, pour la plupart, en particulier du côté des familles, la priorité est de sortir au plus vite du centre. Il n'y a donc pas de propositions très concrètes d'amélioration des conditions de vie, car ces personnes n'ont pas l'intention de s'investir dans ce lieu qu'elles vont quitter. Les équipes sont parvenues à faire une grande avancée avec la place du village et en développant les activités, ce qui permet de faire baisser la tension. Elles ont également apporté des améliorations concernant la nourriture, en s'adaptant aux besoins des résidents. Concernant les chambres, les pistes d'amélioration sont très limitées en raison des obligations à l'égard de la police du feu. Du côté de la halle familles surtout, les équipes sont vigilantes par rapport aux situations de détresse avec des parents et enfants qui vivent une période très difficile, raison pour laquelle des pistes d'améliorations sont envisagées avec les HUG, notamment avec la mise en place de pédopsychiatres qui interviennent sur le site et avec un temps de parole organisé une fois par mois et qui permet aux résidents de s'exprimer. Il convient de veiller au bien-être des personnes, en particulier des enfants, et de faire remonter l'information lorsque quelque chose ne va pas, et ce afin d'essayer de trouver une solution. Il s'agit d'un accompagnement quotidien. Les équipes ont par exemple appris, après la

pétition, que les moineaux sont protégés à Genève et qu'il n'est donc pas possible d'agir pour s'en débarrasser.

Ce sont les CFA qui attribuent les personnes au centre de Palexpo.

Il y a 7 ASE sur le site, mais seule une personne travaille à 100%. C'est la police du feu qui a déterminé qu'il devait y avoir 9 agents dans chaque halle. Le nombre d'agents est déterminé sur la base de la capacité nécessaire d'agents de sécurité en cas d'évacuation. Il n'est actuellement pas prévu d'augmenter le nombre de postes de travailleurs sociaux au centre de Palexpo.

L'espace pour enfants comprenait plus de matériel que maintenant, mais tout a été détérioré. Dès lors, le matériel est installé et rangé au fur et à mesure. L'objectif n'est pas de limiter les activités au centre, mais aussi de permettre aux personnes de sortir pour créer du réseau social.

La communauté rom dispose d'un permis S, car elle vient d'Ukraine.

Il n'est actuellement pas prévu d'accueillir des personnes sans abri.

Les équipes sont d'avis qu'il faut privilégier les logements pérennes en dehors de Palexpo, dont la halle n'est pas conçue pour accueillir des personnes sur une longue période. Les améliorations possibles du site sont extrêmement limitées et la priorité est d'identifier des lieux externes.

Les membres de l'équipe sont polyvalents et, si l'un d'eux est malade, cela ne pose pas de problème. Ils s'entraident et peuvent aussi demander de l'aide à leurs collègues, par exemple au centre du Bouchet. Ils parviennent à gérer différentes tâches.

L'essentiel est de trouver des solutions pour avoir la capacité de sortir les personnes le plus rapidement possible du site, car la priorité pour elles est bien celle de sortir le plus vite possible. Les couples, et les familles en particulier, souhaitent sortir au plus vite. Il arrive qu'une mère seule avec son enfant reste plus longtemps. Concernant les couples, il est en effet extrêmement rare de pouvoir placer deux personnes seules dans une chambre, dont la capacité est de 8 personnes.

Les ASE ne sont pas que des femmes. Il y a aussi des collègues hommes, qui travaillent majoritairement du côté des hommes seuls, compte tenu des besoins, mais il arrive également que les ASE femmes travaillent du côté des hommes seuls.

Séances du 5 décembre 2023 et du 16 janvier 2024***1^{er} débat***

Le président met aux voix l'entrée en matière du PL 13325 :

Oui : 7 (1 LJS, 1 MCG, 1 LC, 4 PLR)

Non : –

Abstentions : 5 (2 S, 1 Ve, 2 UDC)

L'entrée en matière du PL 13325, est acceptée.

2^e débat

Titre et préambule : pas d'opposition, adopté

Article unique « Rapport de gestion » pas d'opposition, adopté

3^e débat

Le président met aux voix le PL 13325, dans sa teneur actuelle :

Oui : 8 (2 MCG, 1 LC, 3 PLR, 2 UDC)

Non : –

Abstentions : 5 (3 S, 2 Ve)

Le PL 13325, dans sa teneur actuelle, est accepté.