

Evaluation de la phase pilote du Refuge Genève

Rapport final

3 mai 2017

Gaspard Ostrowski

Emilie Flamand-Lew

Tables des matières

1.	Mandat	1
1.1	Contexte de l'évaluation.....	1
1.2	Objectifs de l'évaluation	2
1.3	Méthodologie.....	3
1.4	Structure du rapport	3
2.	Conception	4
2.1	Analyse des besoins et définition du public-cible	4
2.1.1	Hébergement.....	5
2.1.2	Suivi socio-éducatif	6
2.2	Analyse des besoins des professionnels.....	7
2.3	Regard évaluatif sur la conception du projet	7
3.	Mise en œuvre et réalisations.....	10
3.1	Quelques données chiffrées sur le profil des usagers.....	10
3.2	Organisation et fonctionnement de la structure	12
3.3	Prestations	13
3.3.1	Hébergement.....	13
3.3.2	Accueil de jour et suivi socio-éducatif	15
3.3.3	Travail avec les professionnels du réseau :.....	18
3.4	Regard évaluatif sur la mise en œuvre du projet pilote	20
4.	Effets	23
5.	Conclusions.....	27
6.	Recommandations	30
7.	Annexes	33
7.1	Annexe 1 : Liste des personnes interrogées	33

Remerciements

evaluanda remercie l'ensemble des personnes rencontrées pour leur disponibilité et leur précieuse contribution à la présente évaluation.

1. Mandat

1.1 Contexte de l'évaluation

Le Refuge Genève est un projet-pilote imaginé et mis en œuvre par Dialogai. Association homosexuelle, reconnue d'utilité publique, Dialogai est active depuis plus de trois décennies sur le territoire genevois ainsi que dans l'arc lémanique. Structure offrant écoute, accueil, expression ou encore de l'information, elle a pour population cible les homosexuels. Les actions qu'elle déploie visent principalement à intégrer cette population dans la société en tant que citoyennes et citoyens à part entière. Favorisant le dialogue avec toutes les composantes de la société, elle cherche à protéger les personnes LGBTIQ¹ dans tous les domaines de la vie, qu'elles soient victimes de discriminations ou d'agressions physiques ou verbales, tant dans la sphère familiale, sociale, et environnementale que d'un point de vue des inégalités qui persistent devant la loi. En parallèle à la défense des intérêts de cette population, Dialogai gère Checkpoint Genève, un centre médical offrant des prestations en santé sexuelle et mentale.

D'un point de vue organisationnel, les activités de Dialogai sont pilotées par un comité dont les membres sont élus pour une durée de deux ans par une Assemblée générale. C'est le comité qui décide du positionnement stratégique ainsi que de la politique de l'association. Enfin, l'association est dirigée par une Direction qui chapeaute un pôle administratif, un pôle de défense des droits, un pôle santé et depuis peu, un pôle social. Ce pôle social, créé récemment, émane en partie d'une réflexion menée suite au travail effectué par le pôle santé de Dialogai, et en particulier à l'issue d'un rapport d'analyse du projet santé gaie mené conjointement avec l'Université de Zurich². En effet, l'association et l'Université ont mis en lumière l'importance de la problématique du suicide chez les jeunes gays, population particulièrement vulnérable du fait de sa différence, encore synonyme de discriminations ayant pour conséquence une atteinte sur leur santé mentale.

Face à ces constats et suite à de multiples réflexions au sein du comité et de l'association – des stagiaires de l'association se sont également intéressés aux éventuelles lacunes ou imperfections dans le dispositif d'aide et d'accueil proposé aux jeunes à Genève - Dialogai a décidé de développer le projet le Refuge Genève. Inédit à l'échelle du canton, et même en Suisse, le projet a été élaboré sous la forme d'un pilote. Il s'inspire directement de la structure du même nom qui dispose de plusieurs antennes à travers la France et offre des possibilités d'hébergement temporaire ainsi qu'un accompagnement social, médical, psychologique et juridique aux jeunes victimes d'homophobie ou de transphobie. Donnant suite aux témoignages de nombreux jeunes adultes LGBTIQ, victimes d'un manque de considération émanant tant des sphères familiales et sociales que des milieux scolaires et professionnels, le projet-pilote a vu le jour au printemps 2015 et vient ainsi compléter les activités de l'association en matière de social et de santé, s'inscrivant dans la prévention de la dépression et

¹ Lesbiennes, gays, bisexuel.le.s, trans*, intersexes, queer

² Méta-analyse de trois études datant de 2002² et portant sur la santé, menée conjointement par l'Université de Zurich (Institut de médecine sociale et préventive)

du suicide, de nombreuses études démontrant que les jeunes LGBTIQ sont une population plus à risque que la moyenne en matière de santé mentale.

Ainsi, le projet-pilote, initialement prévu pour une durée de deux ans à compter de son inauguration en mars 2015, propose de remédier aux cas de ruptures sociales des jeunes LGBTIQ liées à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre et à rechercher des solutions sur mesure, émanant des bénéficiaires ainsi que de leur milieu naturel. La structure mise sur pied par Dialogai adopte une approche socio-éducative et offre plusieurs prestations telles que de la médiation familiale, un accompagnement individuel, une orientation vers un suivi psycho-médical ainsi que vers les services d'insertion socio-professionnelle, un hébergement à court terme, mais aussi de l'appui aux professionnels du social et de l'éducation. De plus, elle offre une sensibilisation aux mécanismes de discrimination et à leurs conséquences sur la santé des jeunes LGBTIQ tout en s'inscrivant dans le paysage institutionnel genevois existant et dont les acteurs proposent des solutions d'aide et d'accueil aux jeunes en rupture ou en proie à des problèmes psycho-sociaux ou socio-sanitaires.

Dès sa conception, et tout particulièrement en raison de sa nature pilote, l'association Dialogai avait prévu de recourir à une évaluation externe au terme des deux années de mise en œuvre afin de pouvoir prendre du recul sur le travail accompli et de préparer au mieux la suite de la phase pilote, d'ores et déjà envisagée et de mettre toutes les chances de son côté en vue de sa pérennisation. Les objectifs de cette évaluation, qui fait l'objet du présent rapport, sont présentés au point suivant.

1.2 Objectifs de l'évaluation

De manière générale, Dialogai a souhaité que la présente évaluation lui apporte un regard extérieur afin de dresser de manière objective un bilan global des forces et faiblesses du projet portant sur la phase pilote de deux ans. L'association a également voulu qu'il soit examiné dans quelle mesure le dispositif qu'elle a imaginé ainsi que les moyens dévolus à sa mise en œuvre ont permis d'atteindre les objectifs fixés initialement pour venir en aide aux jeunes LGBTIQ.

Au vu de la fréquentation du Refuge Genève et des premiers échos positifs reçus, Dialogai a d'ores et déjà décidé de poursuivre les activités et de pérenniser la structure. Le rapport d'évaluation devrait également constituer une aide à la décision dans la redéfinition potentielle des prestations pour la suite du projet. Plus précisément, l'évaluation a tenté de vérifier si le dispositif prévu par le Refuge Genève est en adéquation avec les besoins exprimés par la population qu'il cible mais aussi par les institutions œuvrant dans le même domaine. De ce fait l'évaluation s'est concentrée sur la forme actuelle du dispositif ainsi que sur le choix des prestations offertes aux usagers qui le fréquentent ainsi qu'aux professionnels issus du réseau et des institutions genevoises. Ont été ainsi examinés non seulement les choix opérés par l'association lors de la conception du Refuge Genève mais également la mise en œuvre des prestations et des activités ainsi que les effets produits sur les publics-cibles afin de vérifier dans quelle mesure le Refuge Genève a contribué à affecter de manière positive le parcours des usagers et dans quelle mesure son arrivée a apporté une plus-value par rapport aux structures et dispositifs existants.

1.3 Méthodologie

Dans un premier temps, l'évaluation a passé en revue la documentation existante partagée par Dialogai. La lecture des divers documents rassemblant les réflexions autour de la création du Refuge Genève tels que les rapports internes, mais aussi les documents scellant les contours pratiques de la structure ont permis de comprendre de manière précise les raisons qui ont poussé l'association à développer le projet. Divers articles de presse sont venus compléter cette révision documentaire pour replacer le projet dans le contexte genevois.

A la suite de la révision documentaire, des entretiens exploratoires ont été menés par téléphone avec des membres du comité sélectionnés conjointement avec le mandant. Des entretiens exploratoires en personne ont également été menés avec la Direction de Dialogai et le personnel du Refuge Genève. Cette étape a apporté des informations permettant d'évaluer les choix opérés par l'association dans la phase initiale du développement du projet et ont mis en lumière des éléments importants pour comprendre les raisons et les modalités de sa conception à sa mise en œuvre.

Afin de pouvoir analyser les prestations offertes par le Refuge Genève et de recueillir les perceptions extérieures quant au bienfondé et à la qualité des services proposés par le Refuge Genève, des entretiens téléphoniques ou en personne ont été menés à travers le réseau de partenaires et de professionnels dans lequel s'inscrit le projet-pilote. Ces entretiens, au nombre de dix, ont permis de mettre en lumière les différentes réalisations du Refuge Genève et d'analyser la place et le rôle du Refuge Genève dans le paysage institutionnel genevois, mais également d'identifier ses forces et ses faiblesses d'un point de vue externe. De plus, les entretiens visaient à comprendre si et dans quelle mesure le Refuge Genève est parvenu à sensibiliser les autres intervenants sociaux et à intégrer la dimension LGBTIQ dans leur prise en charge.

Une analyse partielle des données récoltées par le Refuge Genève et portant sur le profil et les problématiques principales des usagers fréquentant ou ayant fréquenté le Refuge Genève a été effectuée, et des entretiens individuels avec quelques usagers actuels du Refuge Genève sont venus compléter le dispositif mis en place pour la présente évaluation pour tenter d'évaluer dans quelle mesure les prestations fournies apportent une contribution positive à leur parcours de vie.

1.4 Structure du rapport

Le rapport d'évaluation se compose de 6 chapitres. Le chapitre 1 introduit l'objet étudié et la méthodologie appliquée. Le chapitre 2 présente l'analyse de la conception du Refuge Genève. Le chapitre 3 est consacré à l'examen de sa mise en œuvre. Le chapitre 4 présente les réalisations et les effets produits par le Refuge Genève. Les conclusions sont présentées au chapitre 5, suivies des recommandations, au chapitre 6, qui viennent clore le présent rapport.

2. Conception

Le présent chapitre est consacré aux choix conceptuels qui ont mené au développement initial du projet pilote le Refuge Genève. Il étudie dans un premier temps les réflexions et discussions menées par l'association Dialogai et son comité sur la pertinence d'une telle structure et des prestations qu'elle propose. Les analyses présentées tiennent également compte des perceptions des partenaires institutionnels sur ces questions. Un jugement évaluatif viendra compléter l'analyse de la conception sur la base de ce qui précède.

2.1 Analyse des besoins et définition du public-cible

Bénéficiant de solides connaissances et d'une expérience avérée dans le domaine de la santé gaie, Dialogai a recueilli dans ses locaux de nombreux jeunes venant apporter des témoignages mettant en avant les problématiques liées à l'estime et à l'acceptation de soi chez les jeunes LGBTIQ et à la réaction de la société face à la différence. Bien qu'elle offre de nombreuses prestations dans le domaine de la santé, Dialogai ne proposait pas formellement³, avant la création du Refuge Genève, un dispositif professionnalisé venant en aide aux jeunes et spécifiquement sur des thématiques telles que l'homophobie ou la transphobie, et leur impact sur le plan social, mais également sur le lien entre le coming out, la découverte ou encore la construction de son identité sexuelle et de genre, et les problèmes de santé mentale chez les jeunes LGBTIQ.

Comme le démontrent plusieurs travaux de recherche, du fait de leur différence et du fait de la stigmatisation de l'homosexualité, mais aussi de la peur du rejet, les jeunes LGBTIQ présentent davantage de risques de suicide et sont plus en proie aux idées noires. Ainsi, une méta-analyse de trois études datant de 2002⁴ et portant sur la santé, menée conjointement par l'Université de Zurich (Institut de médecine sociale et préventive) et par Dialogai a révélé en 2013 que ces jeunes représentaient une population à risque élevé de suicide. Alors qu'un gay sur cinq a tenté de mettre fin à ses jours, la recherche démontrait également que la moitié de ces passages à l'acte se faisaient avant l'âge de vingt ans, cette période de la vie coïncidant également avec la révélation de l'orientation sexuelle.

Tant les collaborateurs que les membres du comité de l'association sont parfaitement familiers avec la thématique du coming out et les répercussions potentiellement négatives de ce dernier sur la vie des jeunes LGBTIQ. Un lieu d'accueil social spécifique pour les jeunes LGBTIQ n'existant ni au sein de l'association, ni ailleurs à Genève⁵, sous l'impulsion de son Président, Dialogai a mobilisé des ressources en mettant sur pied un groupe de travail chargé de vérifier la faisabilité d'une structure destinée à venir en aide à cette population. Ce groupe de travail était composé de membres de

³ Checkpoint offrait à ses usagers des conseils et un soutien psycho-social

⁴Voir plus haut

⁵ Certaines associations proposent différentes activités pour ces publics (TOTEM, Think OUT) sans toutefois offrir un accompagnement socio-éducatif par des professionnels du social.

l'association, de son comité, mais également de représentants d'associations et d'institutions partenaires. Après plusieurs réflexions, recherches, et rapports de stage, les discussions ont débouché sur une prise de contact et des échanges avec la structure française du même nom, l'association le Refuge qui propose aux jeunes majeurs LGBTIQ depuis de nombreuses années une aide pour pallier les problèmes précités à travers l'Hexagone. Suite à ces démarches, définitivement convaincue qu'un besoin réel pour une telle structure à Genève existait, Dialogai a décidé de s'en inspirer tant d'un point de vue du public-cible visé que des prestations offertes pour donner naissance au Refuge Genève.

2.1.1 Hébergement

Dialogai a reçu de nombreux témoignages évoquant les difficultés qui entourent le coming out. Bien que la représentation de l'homosexualité soit devenue plus positive à travers le temps, les discriminations demeurent importantes, et le coming out, que l'on fait plusieurs fois dans sa vie, met son auteur face à de nombreuses difficultés. Etape cruciale dans la vie d'un jeune LGBTIQ, le coming out provoque beaucoup de questionnements sur l'acceptation de soi, créant de grandes tensions et menant régulièrement à la peur de déplaire et d'être rejeté ou plus directement, au rejet. Ceci a pour corollaires des changements importants qui peuvent se manifester au sein de la cellule familiale et avoir pour conséquence notamment la sortie ou la mise à la porte des jeunes LGBTIQ qui se retrouvent ainsi sans toit. Faute de posséder un lieu d'accueil susceptible d'accueillir spécifiquement les personnes victimes de ces problèmes à Genève, l'association ne pouvait alors pas leur apporter de l'aide.

Dialogai a donc décidé de développer un projet pilote destiné spécifiquement à l'accueil de ces populations et ayant initialement pour point central une structure d'accueil proposant un hébergement de courte durée aux jeunes victimes d'homophobie poussées dans une situation de précarité ou de rupture et ayant pour but de leur permettre d'acquérir ou se renforcer leur autonomie afin qu'ils puissent sortir rapidement et de par eux-mêmes de leur situation de précarité. La structure et les prestations proposées par le Refuge Genève se sont ainsi fortement inspirées du modèle français qui héberge depuis sa création les jeunes personnes majeures LGBTIQ en situation d'errance. Alors que l'association française dispose de plusieurs antennes ou délégations départementales et régionales à travers le pays et offre de nombreux logements temporaires à ses usagers, Dialogai a initialement prévu un appartement en colocation à Genève pouvant être partagé par deux personnes simultanément.

Tout comme en France, l'âge minimum requis pour bénéficier d'une place d'hébergement a été fixé à 18 ans, les mineurs étant sous la responsabilité de leur représentant légal jusqu'à cet âge et ne pouvant par conséquent pas être hébergés sur la base de leur seule demande, sans consentement dudit représentant légal. L'âge maximum pour bénéficier de l'hébergement a lui aussi été fixé : les occupants ne doivent pas être âgés de plus de 25 ans. En plus de ces conditions d'âge, le Refuge Genève se limitait à accueillir des personnes provenant de Suisse romande et en mesure de prouver qu'elles étaient au bénéfice d'une situation de séjour régulière.

2.1.2 Suivi socio-éducatif

Le coming out survient chez de nombreux individus à la fin de l'adolescence ou alors qu'ils deviennent de jeunes adultes. Cette période coïncide également avec des moments charnières de la construction de soi, de son identité, mais aussi de la vie de chacun, notamment, les étapes et les choix importants en matière de formation, de carrière professionnelle, ou encore des moments intenses en matière de vie affective et amoureuse. Malgré une meilleure considération de la société vis-à-vis des LGBTIQ, le rejet subi ou imaginé par les LGBTIQ demeure important et nombreux sont ceux qui préfèrent ne rien dire à leurs proches ou à leur entourage

De plus, comme le démontrent de nombreuses études et comme en témoigne la récente campagne de lutte contre l'homophobie de la ville de Genève, qu'ils aient fait leur coming out ou non, les personnes LGBTIQ subissent encore aujourd'hui des violences et sont victimes d'agressions verbales ou physiques. Cette violence induit de l'isolement et des ruptures avec l'environnement familial, scolaire ou professionnel des jeunes LGBTIQ. En écho à ce constat et pour leur venir en aide, Dialogai a prévu, en plus d'un dispositif d'hébergement à court terme et d'accueil, d'inscrire le suivi social dans la prévention de la dépression et du suicide et la promotion de la santé. Aussi, cette problématique n'étant pas spécifiquement thématifiée en soi, Dialogai souhaitait offrir des prestations sur mesure et pallier certaines lacunes en matière de prestations et de prise en charge adaptée.

Ainsi, le dispositif imaginé prévoyait de délivrer un certain nombre de prestations de type socio-éducatif. Il devait donc inclure un espace dédié à ce soutien et permettant de proposer durant la journée un lieu accessible, offrant de l'écoute, et où les jeunes pourraient venir et bénéficier d'un accompagnement individuel, mais également de prestations telles que la médiation familiale ou encore de l'aide dans la recherche de logement, d'une place de travail ou d'une formation. Ce lieu à part, à caractère social, non médicalisé, devait plus largement accueillir toutes les jeunes personnes LGBTIQ, prises en charge ou non par les professionnels du réseau socio-sanitaire genevois, en particulier lorsque ceux-ci se voyaient sollicités pour des problèmes potentiellement liés à l'homosexualité de leurs bénéficiaires.

En plus des locaux, pour assurer le bon fonctionnement du dispositif, permettre le bon accueil et un suivi adéquat de ses futurs usagers, et plus largement, pour opérationnaliser le projet-pilote, Dialogai envisageait initialement de dégager 0.3 ETP pour la coordination, 0.5 ETP pour le travail social et 0.5 ETP pour un poste d'animation pour proposer des ateliers aux usagers. Ce total de 1,3 ETP devait également permettre à la structure d'assurer une ouverture et une disponibilité du lundi au vendredi durant la journée, les horaires variant quelque peu d'un jour à l'autre, mais essentiellement de 10h du matin à 18h ou 19h30 selon les jours. Enfin, le recours régulier à des volontaires pour tenir des permanences était envisagé initialement.

2.2 Analyse des besoins des professionnels

Le projet-pilote a été développé pour venir directement en aide aux jeunes LGBTIQ de 18 à 25 ans se trouvant dans une situation de rupture en lien avec leur orientation sexuelle comme le décrivent les paragraphes précédents. Cependant, sa conception prévoyait également un volet destiné au réseau de professionnels du domaine socio-sanitaire genevois. En effet, alors que des études démontrent que moins de la moitié des hommes gays parle de sexualité avec leur médecin, Dialogai constate dans sa pratique également que de nombreux professionnels, qu'ils soient médecins, thérapeutes, travailleurs du domaine social ou dans d'autres milieux, ne connaissent que très peu la thématique de l'homosexualité et qu'ils ne possèdent pas d'outils pour travailler sur ou avec cette question. Alors que quelques partenaires ou professionnels faisaient déjà appel à Dialogai de manière ponctuelle pour poser des questions lorsqu'ils étaient confrontés aux thématiques de l'identité de genre ou de l'orientation sexuelle dans le cadre de leur travail avec un jeune, l'association ne répondait qu'au cas par cas et ne disposait pas d'une structure pour prendre en charge les jeunes ou pour assurer une sensibilisation adéquate aux professionnels.

Ainsi, l'association a donc inclus un tel volet dans le projet-pilote. Ce volet supplémentaire revêtait deux axes d'intervention. Un premier axe d'intervention prévoyait un appui aux professionnels du social et de l'éducation. Il visait à rencontrer les professionnels travaillant dans le domaine de l'aide aux jeunes afin de sensibiliser les acteurs aux mécanismes de discrimination et à leurs conséquences sur la santé des jeunes LGBTIQ, à la fragilité et/ou la vulnérabilité de ces populations. Il visait également à faire du Refuge Genève un lieu de ressources et d'information sur la thématique de l'homosexualité, en particulier pour les professionnels travaillant avec des jeunes adolescents ou des jeunes adultes présentant des difficultés ou des signes de rupture potentiellement en lien avec la découverte/l'affirmation de leur identité sexuelle.

En parallèle, il s'agissait via ce second axe pour la personne en charge du Refuge Genève de prendre contact avec les protagonistes du réseau genevois pour les informer de l'existence du dispositif et permettre à ces professionnels d'orienter les jeunes en difficulté présentant ces caractéristiques vers le Refuge Genève afin que celui-ci puisse leur offrir une prise en charge spécifique et adaptée à leurs problèmes, tant d'un point de vue de l'hébergement que de l'accueil de jour. Le Refuge Genève souhaitait ainsi leur permettre d'apporter un soutien et une complémentarité lorsqu'ils estimaient ne pas avoir les connaissances nécessaires à la prise en charge adéquate de ces problématiques ou dans les situations dans lesquelles ils estimaient qu'une prise en charge spécifique s'avérait essentielle et apporterait de meilleurs résultats.

2.3 Regard évaluatif sur la conception du projet

Bien qu'un groupe de travail au sein de Dialogai ait été mis sur place pour réfléchir au développement du projet-pilote, le processus qui a mené à la création du Refuge Genève s'est déroulé de manière plutôt informelle. Il n'a pas donné lieu à une production documentaire très abondante et il n'a pas non plus recherché à effectuer des consultations rigoureuses, chiffrées et à

grande échelle au sein du réseau socio-sanitaire existant pour vérifier les hypothèses développées dans les quelques travaux lancés pour dessiner les contours du projet pilote.

L'analyse des besoins menée par l'association avant le développement du Refuge Genève portait davantage sur la question de savoir si la création d'une structure destinée à venir aux jeunes LGBTIQ menacés ou victimes de rupture avait une raison d'être et si elle pouvait apporter une valeur ajoutée au dispositif existant à Genève plutôt que sur le fait de savoir quelles prestations étaient attendues et particulièrement nécessaires aux yeux du futur public cible. Les quelques travaux réalisés en ce sens ont ainsi abouti à des conclusions allant dans diverses directions et aucune recommandation chiffrée ou circonscrite quant aux besoins spécifiques ou à la définition du public-cible n'a pu être identifiée.

Cela n'a cependant pas eu de conséquences nuisibles sur le développement global du projet. En effet, l'association jouissant d'une expérience de plus de trente ans sur la thématique homosexuelle, les études auxquelles elle a participé, les témoignages qu'elle a recueillis, les veilles qu'elle effectue ainsi que sa présence au sein des réseaux professionnels dans les domaines psycho-socio-sanitaires lui ont permis de mettre en lumière les lacunes existantes dans le système d'aide aux jeunes LGBTIQ sur le territoire genevois. Ainsi, alors que de nombreuses structures sont mises à la disposition de la population jeune de manière générale, aucune ne propose un hébergement adapté spécifiquement à cette population-cible. En mettant à disposition un logement provisoire pour les personnes dont la rupture familiale ou sociale est en lien avec leur orientation sexuelle, Dialogai offre une alternative à l'offre d'hébergement d'urgence destinée à la population jeune en général.

En ce qui concerne la délimitation du public-cible, les mineurs ne pouvant pas être hébergés sans le consentement de leur représentant légal et parce que l'hébergement et l'encadrement mis en place ne sont pas adaptés pour les mineurs, la condition de la majorité pour l'accueil en hébergement était obligatoire. Bien que la prise de conscience de son identité sexuelle se fasse dans la majorité des cas au début de l'adolescence, le coming out peut bien entendu intervenir à n'importe quel moment de la vie. Dialogai partant cependant du principe que les conséquences d'un rejet ou que les risques d'isolement, de dépression, ou encore de suicide sont plus importantes chez les jeunes, l'association a ainsi placé la limite pour l'hébergement à 25 ans - ces hypothèses sont en outre renforcées par plusieurs études. Enfin, les prérequis en matière de situation légale, à savoir l'obligation de pouvoir justifier d'un titre de séjour en règle, répondent eux à des considérations juridiques, les modalités de prise en charge des personnes ne pouvant justifier d'un titre de séjour en règle étant fixées de manière impérative par la loi. L'association n'a pas en ce sens de marge de manœuvre pour proposer un hébergement aux migrants en situation irrégulière. En somme, tant les conditions d'âge que de domicile, fixées par l'association, respectant le cadre légal de l'action d'une telle structure, revêtent un caractère pragmatique.

Les prestations d'accueil libre et de suivi hors hébergement, ouvertes aussi aux mineurs, permettent à tout jeune de venir parler librement avec un professionnel qui pourra l'écouter et lui venir en aide

de manière adaptée à ses besoins. Le dispositif est complété par l'offre de logement à court terme offerte à certains usagers. Dans le cas où un hébergement à court terme était accordé, le projet pilote inclut un dispositif d'accompagnement individuel permettant aux usagers logés de se remettre sur pied et de trouver des solutions à des situations sociales difficiles.

Le projet-pilote inclut encore un volet destiné à sensibiliser les professionnels sur les thématiques de l'homosexualité, de l'identité de genre, mais également sur les discriminations dont sont victimes ces populations et leurs conséquences sur la santé mentale. Alors que ces thématiques deviennent de moins en moins taboues, elles n'en demeurent pas moins peu connues. En effet, la présente évaluation constate elle aussi que nombreux sont les professionnels qui ne possèdent pas les connaissances ou les outils nécessaires pour aborder et traiter ces thématiques. Ainsi, puisqu'aucune des structures existantes n'est en mesure d'offrir une prise en charge sociale professionnelle et non médicalisée, spécifiquement axée sur les thématiques liées à la sexualité et dédiée aux jeunes LGBTIQ et aux problématiques qui leurs sont propres, Dialogai vient ainsi combler une lacune avérée. Les ressources dégagées pour le projet-pilote apparaissent comme pertinentes elles aussi. Au vu des objectifs du projet-pilote, tels que fixés initialement, le choix de confier la gestion du Refuge Genève à un travailleur social et un animateur avec un pourcentage dédié à la coordination est jugé comme tout à fait pertinent. De plus, bien que les données disponibles à ce sujet soient relativement limitées, l'absence de l'implication effective de volontaires mérite d'être mentionnée sans qu'il ne soit possible d'en évaluer les conséquences. L'évolution de cette constellation sera abordée dans le chapitre consacré à l'évaluation de la mise en œuvre.

Alors que la pertinence de l'existence est avérée et que les prestations identifiées semblent adéquates tant pour les usagers qu'à l'égard des professionnels, la définition initiale de la structure a quelque peu souffert du manque de rigueur évoqué plus haut. Dialogai n'a en effet pas procédé à une analyse rigoureuse des besoins des futurs usagers. Plutôt, les initiateurs du Refuge Genève, sur la base de leurs connaissances et de leurs propres expériences, ont décidé de reprendre tel quel le modèle français ont ainsi placé l'offre d'hébergement au cœur du projet-pilote en investissant beaucoup de ressources dans la question du logement.

Ce choix conceptuel s'est rapidement révélé quelque peu inadéquat. Au-delà des différences socio-économiques entre les deux pays, le dispositif social venant en aide aux jeunes de manière globale à Genève est très différent de son voisin français. En effet, alors que nombreux sont les jeunes, en particulier le public-cible visé par le Refuge qui se retrouvent sans toit en France, de ce côté de la frontière, et plus particulièrement à Genève, l'Hospice général vient en aide aux jeunes qui seraient plongés dans la précarité. Il veille particulièrement à ce que chaque jeune dont la précarité lui est communiquée, puisse bénéficier de prestations de logement quel que soit son problème, les jeunes LGBTIQ ne constituant à ce titre pas une exception.

Ainsi, bien que la prestation hébergement demeure utile et pertinente, elle ne revêt pas le rôle central qui lui avait été originellement attribué puisqu'elle ne constitue pas la préoccupation première chez les jeunes LGBTIQ en rupture du côté suisse.

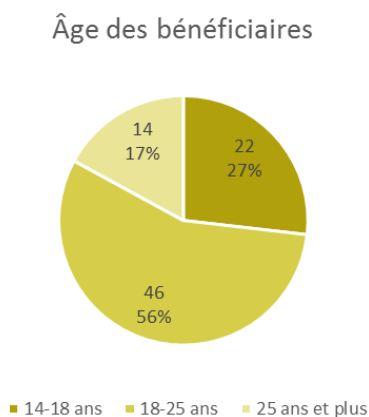
3. Mise en œuvre et réalisations

Le chapitre 3 est consacré à l'évaluation de la mise en œuvre et des réalisations du projet. Il passe ainsi en revue les différentes prestations offertes par le Refuge Genève afin de mettre en lumière les forces et faiblesses du dispositif porté par Dialogai.

3.1 Quelques données chiffrées sur le profil des usagers

Entre le mois de juin 2015, mois de son inauguration et mars 2017, en plus des quelque 150 contacts avec les professionnels issus du réseau psycho-sanitaire genevois, le Refuge Genève a répondu aux sollicitations de 82 usagers. Les mineurs représentent un peu plus d'un quart des usagers du Refuge Genève. Plus de la moitié des usagers ont entre 18 et 25 ans et seul un peu moins d'un cinquième ont plus de 25 ans comme l'illustre le graphique 1 ci-dessous :

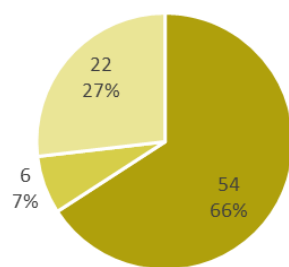
Graphique 1: Âge des usagers (Source : le Refuge Genève ; illustration : evaluanda)



En ce qui concerne les informations portant sur l'identité de genre et l'orientation sexuelle représentées dans les deux graphiques ci-dessous, on constate que la majorité des usagers sont des hommes (57%), et parmi les 82, deux tiers se définissent comme LGBTIQ. Enfin, il convient de souligner que la population se définissant comme trans représente plus d'un cinquième des usagers (22%).

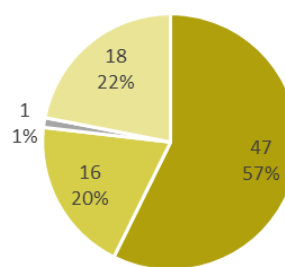
Graphique 2 et 3 Orientation sexuelle et Identité de genre (Source : le Refuge Genève ; illustration : evaluanda)

Orientation sexuelle des bénéficiaires



■ homo ■ bi ■ n/a

Identité de genre des bénéficiaires

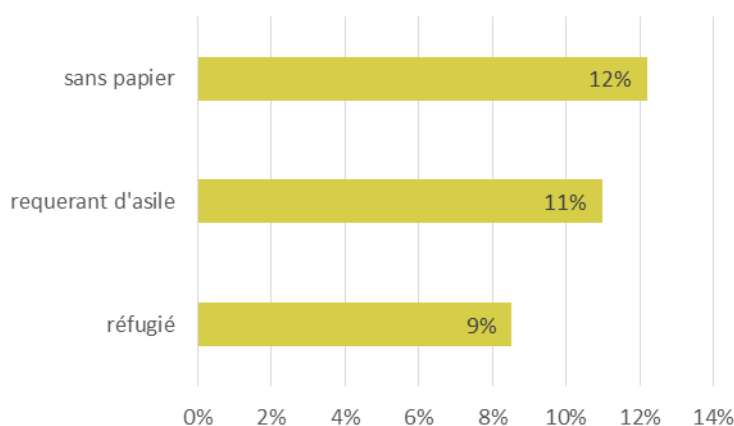


■ homme ■ femme ■ intersexe ■ trans

Enfin, le tableau 1 ci-dessous révèle qu'environ deux tiers des demandes soumises au Refuge Genève depuis son ouverture au printemps 2015 ont été formulées par des personnes domiciliées de manière régulière en Suisse alors qu'un tiers, tout de même, ne l'est pas. Parmi ces personnes, 12% sont sans papiers, 11% sont requérants d'asile et 9% sont réfugiés. Parmi les 26 personnes présentant un parcours migratoire, 19 d'entre elles ont entre 18 et 25 ans, soit 73%.

Tableau 1: Parcours migratoire des usagers (Source : le Refuge Genève ; illustration : evaluanda)

Parcours migratoire



Enfin, aux demandes effectuées en personne au Refuge viennent s'ajouter dix sollicitations provenant de l'étranger, dont une relative à l'hébergement. Les auteurs de ces demandes sont tous des hommes qui se décrivent comme étant LGBTIQ. Trois ont entre 18 et 25 ans, les autres étant plus âgés. Ils résident en Algérie (3), au Maroc (3), au Cameroun (2) et en Tunisie (2).

3.2 Organisation et fonctionnement de la structure

Alors que le projet a officiellement été lancé le 31 mars 2015 avec l'arrivée de sa coordinatrice et que les premières personnes ont été accueillies chez Dialogai, il a fallu attendre l'inauguration au mois de juin de la même année pour que les locaux et les appartements soient prêts à héberger des usagers. Les deux mois qui ont suivi le lancement du projet ont été nécessaires pour développer le cadre de travail tant d'un point de vue de l'aménagement des locaux mis à disposition des futurs hébergés et usagers libres que du point de vue du fonctionnement et de l'organisation du Refuge Genève. Ces tâches faisaient partie intégrante du cahier des charges de la personne qui occuperait le poste de coordination prévu par le projet pilote, l'association ayant un rôle de supervision au sein du projet-pilote mais ne souhaitant pas participer activement à sa mise en œuvre au quotidien.

L'espace d'accueil de jour et le bureau sont installés dans une petite arcade appartenant à l'association et attenante à Dialogai dans le quartier des Pâquis. L'arcade possède un bureau séparé d'une salle d'accueil ainsi que d'une salle d'entretien un peu plus éloignée, permettant à la coordinatrice de recevoir les usagers dans des pièces distinctes dépendamment de la raison de leur visite. Le projet a également investi des ressources afin d'aménager la décoration du lieu. La localisation exacte des appartements, situés à Genève, est quant à elle maintenue secrète pour permettre aux usagers de bénéficier d'un lieu de repos à l'abri des sollicitations de leurs proches afin qu'ils puissent se concentrer sur leur parcours de vie en toute sérénité. En plus de la coordinatrice présente dès le lancement du projet, le Refuge Genève a accueilli dès le mois de septembre 2015 un assistant social, parti en juillet 2016 et remplacé par une éducatrice en septembre de la même année.

Initialement, il était prévu que la structure soit ouverte quotidiennement aux horaires de bureau (voir chapitre 2) afin de permettre aux usagers de venir discuter de tout problème mais aussi afin que les professionnels actifs dans le domaine de l'aide aux jeunes soient en mesure d'obtenir assistance et information durant leurs heures de travail. Un service de permanence et d'urgence, prévu pour être assuré par des volontaires, avait été envisagé mais faute de demande, il n'a pas été utile de le développer.

Après avoir défini avec précision les contours du projet pilote, l'association a mis au concours un poste de coordinatrice, responsable de l'opérationnalisation et la mise en œuvre du Refuge Genève. Suite au processus de recrutement, une coordinatrice a été engagée et depuis sa prise de fonction en mars 2015, elle s'est chargée de développer tous les outils nécessaires au bon fonctionnement du Refuge Genève ainsi qu'à son pilotage. Ont ainsi été développés des outils de récolte des données portant sur le profil des usagers se présentant au Refuge, comme leur âge, leur orientation sexuelle, leur identité de genre, mais également la nature de leurs besoins ou de leurs problématiques, permettant la tenue d'un journal de bord, mais aussi une fiche personnelle et une trame d'entretien.

Enfin, les actions menées ont elles aussi été répertoriées après chaque intervention. Ces données sont compilées électroniquement au sein de plusieurs tableaux excel dont un tableau récapitulatif des situations avec toutes les problématiques rencontrées et les différentes actions menées, ainsi qu'un bilan d'activité qui en découle. Enfin, un fichier recense tous les contacts pris avec des partenaires, la nature de ces contacts, mais aussi les actions menées et la qualité de collaboration. Ces documents sont régulièrement mis à jour.

En plus de ces outils de monitoring, la coordinatrice a détaillé le champ d'activité des collaborateurs du Refuge Genève à travers le développement de cahiers des charges répartissant les tâches à effectuer par chacun des membres de l'équipe. Ceci a revêtu la forme de plusieurs documents écrits partagés avec les collaborateurs ainsi que la Direction de Dialogai. Enfin, la coordinatrice a développé des documents-cadre pour permettre à tous les membres de l'équipe de travailler sur la base d'un référentiel commun. Ces documents, tels que le canevas pour les entretiens avec les usagers, la grille d'évaluation de la situation de chaque usager, un règlement pour les locataires des logements gérés par le Refuge Genève ou encore les critères d'admission constituent aujourd'hui la base du travail quotidien de l'équipe. De nombreuses présentations à destination du réseau et des différents partenaires de la structure sont venues s'ajouter aux documents produits à ce jour.

3.3 Prestations

3.3.1 Hébergement

Le projet-pilote prévoyait dès son lancement de mettre à disposition deux logements en colocation, de deux chambres chacun, pouvant accueillir simultanément 4 personnes. Il prévoyait également l'ameublement des logements ainsi que leur décoration basique et un agencement comportant des ustensiles de cuisine ainsi que d'autres objets indispensables à la vie du quotidien. Tout cela devait être effectué de sorte à permettre la vie en colocation dans des conditions acceptables à l'image des autres structures d'accueil pour jeunes existantes à Genève.

En ce qui concerne les critères d'admission, en plus d'être âgé de minimum 18 ans et de maximum 25 ans et de pouvoir justifier d'un statut de domicile régulier en Suisse, les usagers effectuant une demande pour un logement doivent remplir un certain nombre de conditions toutes compilées au sein d'un document écrit à disposition de l'équipe du Refuge Genève, comme suit.

Ils doivent se sentir LGBTIQ, bisexuels, ou trans ou du moins, s'interroger sur leur sexualité et ressentir des difficultés avec leur orientation sexuelle ou leur identité de genre et présenter une auto-évaluation du niveau de précarité dans lequel ils pensent se trouver. Le niveau de précarité est ainsi entre autres défini par l'accès ou non à un logement et la nature de celui-ci (chez soi, foyer, chez un proche, un inconnu). Les usagers évaluent avec le membre de l'équipe leur état général de santé. Sont ainsi estimés les risques suicidaires, l'isolement, le mal-être ainsi que d'autres troubles de la santé mentale. En plus de cela, le membre de l'équipe sonde les éventuelles pratiques à risque ainsi que tout autre problème lié à la santé physique et à l'acceptation de soi et de son orientation.

Enfin, le membre de l'équipe sonde la situation sociale (familiale, amicale, professionnelle et scolaire) et la situation financière ainsi que le degré d'autonomie de l'utilisateur. C'est seulement après un examen détaillé qu'un hébergement peut être envisagé.

La durée de séjour maximale est fixée à 3 mois renouvelables selon les circonstances. Un règlement interne a été développé par les collaborateurs du Refuge Genève. Ce règlement présente les conditions d'octroi du logement, la durée initiale ou encore le montant à verser pour la caution. Il mentionne les règles de vie à respecter dans l'appartement. Il est notamment mentionné spécifiquement l'interdiction totale d'y introduire des drogues ou encore d'y consommer tabac ou alcool. Les visites sont autorisées mais soumises à autorisation de la part d'un membre de l'équipe.

En plus des conditions de vie au sein du logement, un certain nombre d'exigences sont posées par écrit avec le locataire et relatives au lien avec l'équipe éducative. En effet, le logement n'est jamais octroyé sans qu'un programme d'action ne soit développé et accepté par les deux parties. Ce programme d'action, appelé contrat de séjour, a pour but de décrire les principaux objectifs du soutien socio-éducatif, prestation systématiquement associée à l'octroi de l'hébergement. Ces objectifs seront poursuivis durant le séjour et des rencontres régulières avec l'équipe éducative afin de construire un projet de vie viable sont prévues. Ces rencontres revêtent en général un caractère informel et viennent s'ajouter à un entretien formel avec la coordinatrice qui a lieu chaque semaine, et durant lequel elle évalue les besoins de l'utilisateur de manière régulière.

Le Refuge Genève a également entamé des discussions avec l'Hospice général dès le mois de juillet 2015 afin de fixer les modalités de collaboration avec l'institution. Les deux parties ont développé une convention dans ce sens pour que le Refuge Genève se voie confier des personnes au bénéfice d'une aide de l'Hospice et qu'il puisse leur offrir un logement grâce au soutien financier de l'institution. La Convention n'a pas encore été signée, mais l'Hospice a déjà soutenu financièrement deux usagers suivis et hébergés par le Refuge Genève.

Depuis sa création et jusqu'à la rédaction du présent rapport, le Refuge Genève a reçu 30 sollicitations d'hébergement. Parmi ces 30 demandes, 25 n'ont pas abouti sur l'octroi d'un hébergement de court terme. Pour la plupart des demandes, le Refuge Genève a pu, à travers un suivi individuel, trouver des solutions alternatives ne nécessitant pas l'octroi de l'hébergement à court terme. Seuls 5 cas constituaient des refus et ils étaient essentiellement dus au fait que la demande ne répondait pas aux critères formels établis par le projet, c'est-à-dire, entre autres, que les personnes n'avaient pas entre 18 et 25 ans ou qu'elles n'étaient pas LGBTIQ ni au bénéfice d'un titre de séjour en règle

Pour l'heure, seuls 5 usagers ont été accueillis dans les appartements prévus par le Refuge Genève. Deux des cinq personnes se sont présentées au Refuge pour demander de l'aide après qu'elles ont été rejetées du domicile familial du fait de leur homosexualité, l'une des personnes est venue après s'être enfuie par peur du rejet lié à son homosexualité, une quatrième, dans une situation de logement précaire, ne pouvait pas retourner chez sa famille en raison de l'homophobie de l'un des

parents. Enfin, une cinquième personne est venue après avoir subi des menaces de mort de la part de l'un de ses parents qui avait par ailleurs tenté de lui enlever ses enfants auparavant, épisode ayant débouché sur une plainte pénale.

Sur les 5 usagers du logement, seule une personne a vu son contrat résilié par le Refuge Genève pour cause de non-respect du règlement interne. Le Refuge Genève a toutefois assisté cette personne dans la recherche d'une solution alternative et l'a gardée jusqu'à ce qu'elle ait trouvé une autre solution. Une autre a pu réintégrer le domicile de ses parents après une médiation familiale, une autre a trouvé un apprentissage assorti d'un logement. Une quatrième personne a décidé de quitter la Suisse pour s'installer en couple à l'étranger. Enfin, une personne bénéficiait encore des prestations de logement au moment de la rédaction du présent rapport : en recherche active d'appartement, elle réside actuellement au Refuge avec ses enfants. La structure lui apporte son assistance dans les diverses démarches relatives à ses recherches, et s'est engagée à la garder jusqu'en août pour l'instant. Une prorogation n'est pas exclue au cas où aucun autre logement ne lui était offert.

3.3.2 Accueil de jour et suivi socio-éducatif

Le projet-pilote le Refuge Genève propose un volet d'accueil assorti de plusieurs prestations. Cet accueil de jour, basé sur le principe de l'accueil en libre adhésion, a été conçu pour recevoir et aider des jeunes qui présentent un besoin d'échange ou de discussion et de partage sur les thématiques en lien avec leur orientation sexuelle ou leur identité de genre, leur santé mentale ou encore la discrimination ou le rejet dont ils peuvent être victimes.

Dans la pratique, l'accueil de jour et le suivi individuel sont assurés au quotidien par la coordinatrice du Refuge Genève ainsi que par une éducatrice. Il convient ici de préciser que la délivrance de ces prestations d'accueil de jour et de suivi socio-éducatif avait initialement été imaginée, lors de la finalisation de la conception du projet pilote, via la constitution d'une équipe composée d'un travailleur social et d'un animateur. Le premier devait assurer un accueil libre le matin alors que le second devait proposer des ateliers d'animation à destination de groupes d'usagers l'après-midi. Initialement pressenti et envisagé pour être proposé de manière collective, l'accueil de l'après-midi, dans la pratique, est principalement offert sous une forme individuelle depuis le lancement du projet, cette approche s'étant imposée d'elle-même au fur et à mesure que le projet avançait. En effet, le soutien apporté aux usagers de l'accueil libre s'est dirigé vers un soutien individuel. Ainsi, le Refuge Genève a décidé de renoncer à l'animateur et de remplacer ce poste par une éducatrice venant compléter le travail de la coordinatrice.

L'accueil de jour et le suivi individuel ont pour but d'assurer une prise en charge autour de la situation de l'usager. Cet accueil est de type bas seuil, anonyme, non médicalisé et il est offert par des intervenants professionnels qui sont spécifiquement formés pour aborder les thématiques liées à l'orientation sexuelle et l'identité de genre. Selon les besoins des usagers, les membres de l'équipe proposent un accompagnement individuel, de la médiation familiale, une orientation vers d'autres

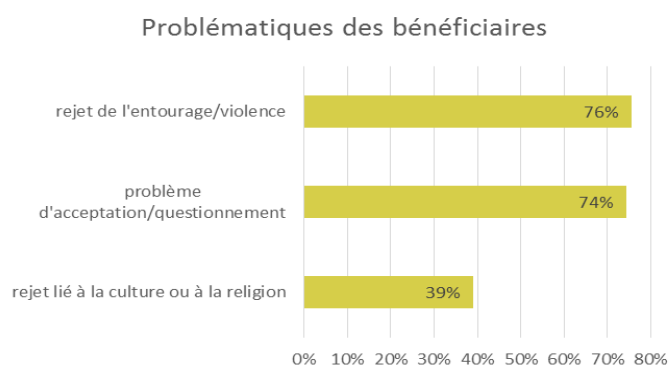
services mais également une collaboration avec d'autres services, si les circonstances l'exigent et s'y prêtent, permettant ainsi un suivi en réseau. Enfin, de l'information générale ainsi qu'un travail de prévention viennent encore compléter le dispositif.

Concrètement, lorsqu'un jeune se présente au Refuge, un membre de l'équipe lui propose de faire connaissance à travers un entretien en tête à tête. Le déroulement des entretiens individuels est encadré par un canevas précisant les différentes étapes à suivre, le ton à adopter ainsi que thématiques à aborder avec chaque usager. Après avoir écouté la demande de l'usager, le membre de l'équipe tente dans un premier temps d'évaluer si l'usager présente une problématique en lien direct avec les activités du Refuge Genève, à savoir l'homosexualité ou la transidentité. Il s'agit à ce moment de pouvoir déterminer si la personne fait bien partie du public-cible visé et de pouvoir cerner comment l'usager définit son orientation sexuelle et son identité de genre, mais également d'évaluer si ces considérations ont des conséquences telles que l'isolement, d'éventuelles addictions, ou encore une rupture scolaire.

Le membre de l'équipe tente d'élargir ensuite la discussion pour procéder à une anamnèse plus large, susceptible d'apporter des informations utiles pour comprendre de la manière la plus exacte possible la situation de l'usager, le ou les problèmes rencontrés, et les potentiels leviers ou points d'accroche existants pour identifier le problème et rechercher la suite à donner à la demande. Lors de cet entretien, le membre de l'équipe procède systématiquement à l'évaluation de l'état psychologique de l'usager afin de déterminer si une redirection vers une autre structure doit être effectuée de manière plus ou moins urgente (risque potentiel de suicide). Cette approche permet également de savoir si l'usager possède d'ores et déjà les ressources nécessaires à la résolution de sa situation, s'il est déjà suivi ailleurs ou soutenu et enfin, s'il s'agit pour le Refuge Genève de proposer une seconde rencontre pour offrir un suivi in situ ou s'il convient de le réorienter vers une autre structure professionnelle au sein du réseau.

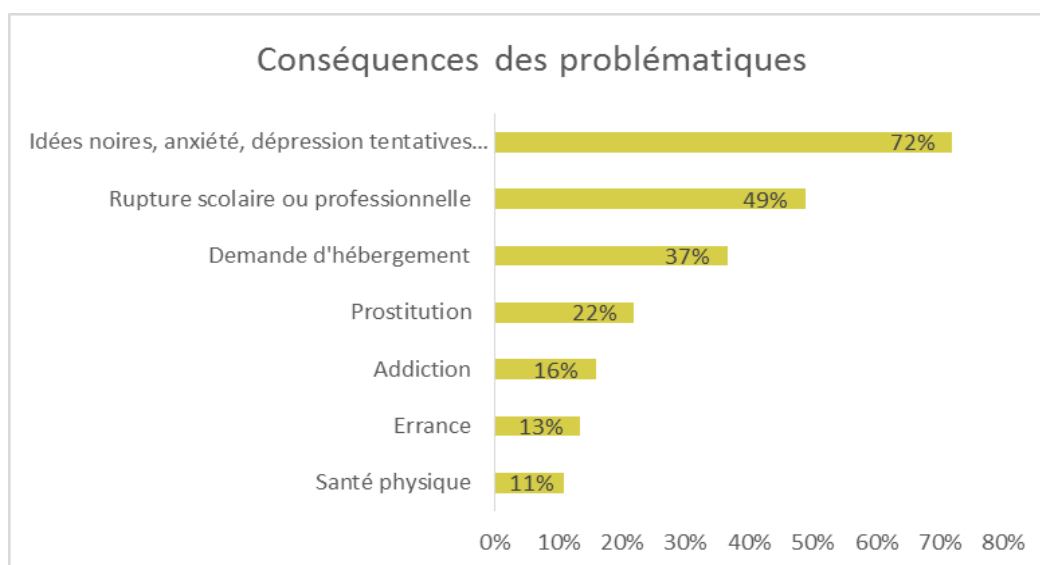
Dans la pratique, les usagers ne viennent que rarement seuls. Ils sont soit accompagnés d'un professionnel qui connaît le Refuge Genève ou qui les y oriente, soit ils viennent avec des amis, ou parfois même de la famille. Comme l'illustre le tableau ci-dessous, sur les 82 usagers ayant poussé la porte du Refuge Genève, dans trois-quarts des cas, les violences et le rejet de l'entourage et le questionnement autour de l'acceptation de soi constituent le principal problème auquel ils font face. Près de deux cinquièmes des usagers font état d'un rejet lié à la culture ou à la religion. De plus, de manière sous-jacente, la peur du rejet est quasi-systématiquement présente avant même qu'il ne survienne.

Tableau 2: Problématiques des bénéficiaires (Source : le Refuge Genève ; illustration : evaluanda)



Les problématiques évoquées ci-dessus par les usagers engendrent des conséquences très négatives. Comme le démontre le tableau 3 suivant, pour près de la moitié des usagers, elles donnent lieu à une situation de rupture professionnelle ou scolaire, et pour près de trois-quarts d'entre eux, elles génèrent des idées noires, de l'anxiété, la dépression et des tentatives de suicide. Pour près d'un tiers des usagers, une demande d'hébergement est évoquée. Enfin, ces problématiques ont parfois pour conséquence de la prostitution ou encore des addictions. Ces comportements sont constatés chez plus de deux personnes sur dix en ce qui concerne la prostitution et près de 16% des usagers mentionnent la problématique des addictions.

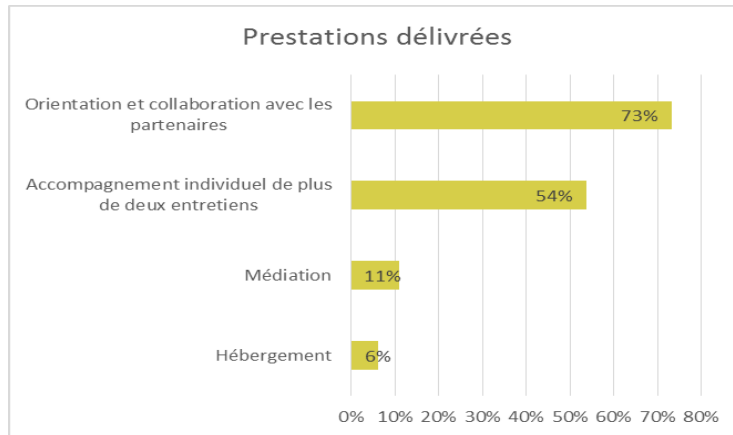
Tableau 3: Conséquences des problématiques (Source : le Refuge Genève ; illustration : evaluanda)



Durant la phase pilote, le Refuge Genève a apporté son aide aux usagers de plusieurs manières. Comme mentionné plus haut, la plupart des usagers se sont présentés au Refuge sur conseil de professionnels issus du réseau psycho-sanitaire genevois en matière d'aide aux jeunes. Ainsi, alors que seulement 6% des demandes reçues par le Refuge Genève ont débouché sur une solution incluant la prestation d'hébergement (30 demandes, dont 5 ont abouti sur un séjour, voir point 3.3.1 plus haut). Plus de la moitié des prestations délivrées ont revêtu ou revêtent encore la forme d'un accompagnement individuel (plus de deux entretiens). Neuf médiations ont également été menées.

Enfin, pour 73% des usagers, le Refuge Genève a travaillé à la résolution des problématiques de concert avec le réseau de partenaires actifs dans la délivrance de prestations destinées aux jeunes.

Tableau 4: Prestations délivrées par le Refuge Genève (Source : le Refuge Genève ; illustration : evaluanda)



Enfin, dans les cas où le Refuge Genève aurait répondu favorablement à une demande de logement, un suivi socio-éducatif a systématiquement été mis en place en parallèle. Comme décrit plus haut, ce suivi a pour but de permettre à chaque usager de retrouver confiance en lui et de regagner l'autonomie nécessaire pour poursuivre les projets de vie qu'il s'est fixé et de réintégrer de manière pleine et entière la société sous les meilleurs auspices. En effet, le Refuge Genève considère que l'aide qu'il apporte doit venir se greffer sur les moyens et sur les capacités existantes de l'individu.

3.3.3 Travail avec les professionnels du réseau :

Tant Dialogai que les professionnels avec lesquels l'association collabore s'accordent à dire que malgré une évolution positive des mentalités, le rejet des LGBTIQ demeure encore très présent dans la société et en particulier dans leur entourage. Ils sont tous unanimes pour affirmer que ces situations sont plus fréquentes que ce que l'on pense et que cela engendre très fréquemment des conséquences négatives sur la santé physique ou mentale des jeunes LGBTIQ et plus particulièrement sur l'estime d'eux-mêmes, provoquant un mal-être existentiel qui mène parfois au décrochage et à la rupture. Enfin, ils s'accordent à dire que les connaissances spécifiques à ces thématiques demeurent encore très basiques voire inexistantes au sein des structures dédiées à l'accueil et à l'écoute des jeunes et que les questions qui y sont liées ne sont que très rarement, voire pas du tout abordées.

Dialogai a ainsi profité des réflexions menées pour développer le Refuge Genève pour le compléter par un volet de prévention et d'information destiné aux professionnels. Ce volet s'est concrétisé via de nombreuses activités de sensibilisation et de diffusion de l'information à l'intention des professionnels tant face aux particularités du public cible visé en matière de santé mentale qu'aux outils utiles à leur prise en charge.

Le Refuge Genève a dès lors démarché de manière systématique les institutions présentes dans le canton touchant le public-cible des jeunes et ayant pour mission de leur venir en aide tant dans les situations de rupture, de mal être, de difficultés diverses liées à l'adolescence et au passage dans l'âge adulte que sur la thématique de la santé mentale au sens large. Cette démarche a eu pour but de partager et de diffuser la connaissance et les informations liées aux thématiques portées par le Refuge Genève. L'orientation sexuelle et l'identité de genre, thématiques complexes, sont ainsi régulièrement expliquées aux différents professionnels par le biais de présentations développées par la coordinatrice. Les situations accompagnant le coming out ou la prise de conscience de son identité de genre sont ainsi clairement nommées et évoquées et discutées entre professionnels et les outils nécessaires à la prise en charge de ces thématiques sont expliqués. Les conséquences graves sur la santé mentale de engendrées par l'homophobie et de la discrimination sont ainsi régulièrement mises en lumière et traitées. Ces informations se basent non seulement sur les connaissances théoriques existantes sur ces thématiques et émanant de divers travaux et études effectués à travers le monde mais également sur l'expérience pratique, riche et avérée, de Dialogai.

Les tâches confiées aux membres de l'équipe incluent également un travail de coordination qui a pour but le développement de partenariats avec diverses structures, partenariats qui revêtent un caractère plus ou moins formel selon les situations. Alors que dans le cas de la collaboration avec l'Hospice général, le partenariat a été formalisé via le développement d'une convention fixant avec précision et de manière officielle les contours de la collaboration (voir 3.3.1 plus haut), la plupart des actions du Refuge Genève se font à travers la présence ou la participation active de la coordinatrice aux différents réseaux interprofessionnels existants. Lors de ces rencontres, les prestations proposées par le Refuge Genève mais aussi la valeur ajoutée qu'il apporte dans le paysage institutionnel existant sont promus afin que chaque institution puisse désormais faire appel facilement et rapidement à ses services, permettant une prise en charge plus adéquate et spécifique des jeunes LGBTIQ lorsque les professionnels constatent que ces problématiques sont au cœur d'une situation donnée.

Ce travail proactif de recherches de partenariat et de diffusion de l'information, partie intégrante du projet-pilote, permet au Refuge de favoriser et de mutualiser les efforts déployés par les professionnels à l'échelle du canton pour venir en aide aux jeunes LGBTIQ. Au-delà des présentations effectuées de manière ponctuelle, qu'elles soient délivrées à la demande d'une institution ou suite au démarchage du Refuge Genève, ce volet inclut la promotion, la participation active et la présence dans diverses plateformes. La coordinatrice participe également activement au travail du réseau aiRe d'ados, dispositif de coordination santé-social, développé par l'Unité de crise pour adolescents des HUG. Ce dispositif, acteur conséquent et incontournable à Genève, offre des ressources en réponse au problème de santé publique que représentent les risques suicidaires et les conduites à risque des jeunes. Le Refuge Genève participe également de manière active à l'ARPE (Action, réflexion, prévention, éducation ; réseau composé de professionnels actifs dans l'appui et la prévention chez les jeunes à Genève). Enfin, la coordinatrice rencontre régulièrement les professionnels de manière individuelle également, qu'ils travaillent directement avec les jeunes eux-mêmes, comme les conseillers sociaux et les infirmiers dans les écoles, ou encore sur ces thématiques, comme les collaborateurs de Point Jeunes et de l'Hospice général, de la Fondation

Officielle de la Jeunesse (FOJ) ou encore de la FASe (Fondation genevoise pour l'animation socio-culturelle), entre autres, assurant ainsi partage d'information et visibilité, tous deux nécessaires à l'accomplissement des objectifs fixés par le projet pilote.

Dans les faits, depuis sa création, la coordinatrice a en effet été en contact avec plus de 150 interlocuteurs de diverses institutions à qui le Refuge Genève et les thématiques auxquelles il se consacre ont été présentées ou auxquels le Refuge Genève a apporté un appui dans la gestion d'une situation. En plus des quelque septante présentations offertes, la coordinatrice a participé à 33 groupes de travail axés sur les thématiques de la santé mentale, de l'identité sexuelle, sur les questions liées aux milieux éducatifs ou encore l'interculturalité. Ainsi 27 collaborations effectives directement autour Refuge sont nées et permettent une coopération spontanée régulière. De plus, le Refuge Genève a travaillé en collaboration étroite avec des partenaires sur 50 situations concrètes principalement des prises en charge conjointes avec une infirmière scolaire ou des assistants sociaux. Cette collaboration a permis aux institutions de recourir à l'appui offert par le Refuge Genève, d'une part. D'autre part, elle a également permis au Refuge d'aiguiller les usagers se présentant à lui vers d'autres structures avec des spécialisations propres si les prestations du Refuge Genève n'étaient pas suffisantes.

3.4 Regard évaluatif sur la mise en œuvre du projet pilote

De manière générale, il est important de relever que les professionnels rencontrés dans le cadre de l'évaluation ont une perception très positive des activités du Refuge Genève. Alors qu'une seule personne a partagé son désaccord quant au bienfondé d'une initiative visant à offrir un logement exclusivement réservé à de jeunes LGBTIQ, jugeant cette approche comme clivante ou stigmatisante, les interlocuteurs ont tous salué l'ouverture d'un lieu dédié aux thématiques propres à cette population-cible, et offrant, parmi d'autres prestations, un toit en cas d'urgence.

Proche de Dialogai, le Refuge Genève possède sa propre identité et occupe des locaux séparés, ce qui permet aux jeunes de s'y rendre de manière discrète et de bénéficier d'un soutien anonyme et dédié. Les horaires d'ouverture, la facilité d'accès et le caractère joignable de l'équipe sont autant d'éléments positifs qui ressortent des entretiens avec les partenaires et les usagers. L'arcade qui accueille l'équipe a été aménagée de manière adéquate. Chaleureuse, disposant d'un salon permettant un premier contact informel, la structure possède également une pièce dédiée à un entretien plus confidentiel et professionnel. Les appartements destinés à l'accueil des usagers, situés à Genève, offrent quant à eux l'agencement nécessaire à la vie de jeunes en colocation. Le Refuge Genève a investi les ressources nécessaires pour qu'ils soient confortables et fonctionnels. Les usagers rencontrés ont une opinion favorable des lieux d'accueil où ils affirment se sentir entourés, écoutés et en toute sécurité physique et émotionnelle.

L'équipe du Refuge Genève, composée de la coordinatrice, qui met en œuvre et pilote le projet depuis son lancement au printemps 2015 et d'une travailleuse sociale ayant rejoint le Refuge Genève en cours de mise en œuvre, regroupe en son sein les compétences nécessaires et les

qualités indispensables à l'accomplissement de la mission de la structure. Les usagers apprécient l'empathie dont font preuve les collaboratrices. Ils apprécient également l'écoute active et l'accueil non-jugeant. Le Refuge Genève est en effet le seul lieu où ils n'ont pas besoin de faire un coming-out et où ils ont l'impression d'être compris dès qu'ils passent la porte. Les partenaires du réseau quant à eux apprécient la disponibilité et le professionnalisme de l'équipe. Ils apprécient aussi le partage d'informations et de connaissances qui viennent s'ajouter à un bilan globalement très positif de la collaboration avec l'équipe. Du point de vue des outils de travail, il convient cependant de relever que des améliorations pourraient être apportées afin de permettre une meilleure compréhension au jour le jour de l'avancement du projet et des succès rencontrés. En effet, alors que les différents outils imaginés par la coordinatrice tels que les canevas et documents de travail mais aussi les fiches personnelles de suivi permettent aux membres de l'équipe de travailler sur la base d'un référentiel commun, les outils destinés au pilotage et à la gestion du projet ne permettent pas de récolter les informations nécessaires à la mesure de l'impact de ses activités.

La mise en œuvre du projet a elle aussi mis en lumière quelques défis. D'abord pensé pour revêtir la forme d'un foyer d'accueil d'urgence, avec au centre des prestations la question de l'hébergement, la structure a dû revisiter quelque peu ses prévisions initiales. En effet, les deux appartements destinés à accueillir 4 jeunes simultanément n'ont pas été pris d'assaut par les populations pour lesquelles il avait été initialement pensé. Sur les trente demandes d'hébergement reçues par le Refuge Genève, cinq répondaient aux critères formels d'entrée en matière et ont donné lieu à une prise en charge. Aussi, le Refuge Genève visait à apporter son aide aux populations au bénéfice d'un titre de séjour régulier en Suisse, âgées de 18 à 25 ans. Alors que la majorité des usagers qui ont bénéficié du soutien du Refuge Genève répondent à ces deux critères, un quart de ces personnes sont mineures et un tiers se trouvent dans une situation migratoire irrégulière.

De plus, alors que cela n'était pas particulièrement envisagé à l'origine du projet-pilote, ce dernier a attiré de nombreuses personnes trans puisque ces dernières représentent environ un cinquième des usagers. Bien que la révélation de sa transidentité soit en quelques points comparable avec la révélation de son orientation sexuelle, le parcours d'une personne transgenre demeure toutefois différent et les thématiques soulevées par ces personnes sont particulières. En plus du sentiment d'inadéquation, l'individu qui est confronté à cette problématique se voit dans l'obligation supplémentaire de prouver son autodéfinition au monde psycho-médical. En Suisse, afin d'accéder aux traitements médicaux et aux interventions chirurgicales, les trans doivent obtenir la validation d'un psychiatre. Viennent ensuite les transformations, et enfin, l'exposition au monde. Cette thématique complexe, encore davantage méconnue par les professionnels issus des institutions partenaires, pourrait ainsi bénéficier d'une attention particulière dans le futur. De même, puisque plus d'un cinquième des usagers du Refuge Genève sont confrontés aux problématiques liées à la prostitution et aux addictions, ces dernières méritent elles aussi d'être abordées de manière plus centrale, que cela soit via des partenariats plus solides avec d'autres structures ou via l'acquisition d'une compréhension plus approfondie du phénomène au sein de l'équipe d'intervention du Refuge Genève.

Ce qui précède, non sans soulever quelques questions n'a pas empêché le Refuge Genève de mettre en œuvre ses activités de manière satisfaisante et de venir apporter de la manière la plus adéquate possible l'aide demandée par les usagers eux-mêmes ou par les partenaires et professionnels du réseau. La place relativement secondaire accordée à la prestation logement durant les deux années de mise en œuvre n'a pas non plus empêché le Refuge Genève d'atteindre les objectifs qu'il s'était fixés en matière d'accompagnement. Au contraire, même, puisque tant la direction de Dialogai que la coordinatrice du Refuge Genève ont fait preuve d'une grande flexibilité, le Refuge Genève a su s'adapter aux changements survenus dès son lancement et il a tout simplement réorienté les ressources dont il disposait vers une prise en charge davantage axée sur l'accompagnement individuel. Au fur et à mesure des arrivées, et selon les principes d'intervention développés et dès lors véhiculés par le Refuge Genève, la place de l'hébergement a été repensée et occupe désormais, en tant qu'outil complémentaire au travail d'accompagnement, une place moins importante dans le dispositif. Dans les cas où le logement représentait le problème principal, il a été offert aux usagers qui en avaient besoin. Dans tous les autres cas, une prise en charge individuelle et un suivi ont été mis en place et des objectifs ont été fixés avec l'utilisateur afin de trouver des solutions aux problèmes rencontrés sans recourir à l'hébergement.

En ce qui concerne les critères définissant le public-cible, même si les personnes mineures ou de bénéficiant pas d'un titre de séjour en règle n'ont pas été hébergées dans l'un des appartements mis à disposition par le projet, elles ont pu bénéficier d'un accompagnement individuel. Le Refuge Genève leur a ainsi permis de trouver les ressources nécessaires pour sortir d'une situation difficile en travaillant à l'atteinte de leur autonomie.

Même si cela contrevient quelque peu aux limites initialement fixées par le projet, il convient ici de louer le pragmatisme de la Direction de Dialogai et de l'équipe du Refuge Genève. Le projet a été mis en place pour venir en aide aux jeunes LGBTIQ souffrant de discriminations ou de rejet en lien avec leur orientation sexuelle ou leur identité de genre. La structure disposant des ressources nécessaires à l'accueil d'un certain nombre de demandes ne remplissant pas parfaitement les critères fixés, elle est tout de même venue en aide à ces personnes leur évitant une fois de plus d'être livrées à elles-mêmes.

4. Effets

Telle qu'elle a été décrite dans le chapitre 2 du présent rapport, la conception du Refuge Genève est assortie de plusieurs objectifs. La plupart de ces objectifs ont été pensés comme des objectifs de réalisation et ont été analysés dans le chapitre portant sur l'évaluation de la mise en œuvre.

En ce qui concerne les objectifs d'effet, ils ont été définis de façon relativement large. De plus, leur réalisation se déploie de manière complexe dans le temps. Les deux années de mise en œuvre du projet ne sauraient donc à elles seules permettre de mesurer de manière précise l'atteinte de ces effets. Par conséquent, la présente évaluation n'apporte que quelques constats et observations relativement prudents, comme suit.

Contribution positive aux parcours des usagers

Le bilan global du projet pilote est positif et le dispositif mis en place par Dialogai pour venir en aide aux jeunes LGBTIQ est loué par les usagers qui y ont eu recours ainsi que par les professionnels du réseau psycho-sanitaire interrogés dans le cadre de l'évaluation. Enfin, les prestations offertes semblent tout à fait pertinentes et de qualité.

En effet, les usagers qui ont fréquenté ou qui fréquentent le Refuge Genève affirment qu'ils y ont trouvé une écoute utile et adéquate et que l'attitude des collaboratrices ainsi que les connaissances dont elles ont fait preuve les ont indéniablement aidé à penser de manière positive, à régler des problèmes en lien avec leur orientation sexuelle, ce qui apparaît dès lors comme positif. Les professionnels du réseau qui ont collaboré autour d'une situation ou encore complètement délégué des usagers au Refuge apportent eux aussi un jugement positif. Ils basent leur appréciation tant sur des retours favorables de la part des usagers qu'après avoir eux-mêmes constaté de manière subjective une amélioration du bien-être des jeunes qui ont eu recours aux prestations de la structure.

Le profil ainsi que les raisons pour lesquelles les usagers rencontrés ont eu recours aux prestations du Refuge Genève sont très différents et cela peut avoir des conséquences sur les modalités d'appréciation, qui dès lors, sont très variées. Bien que tous les usagers se soient adressés au Refuge pour des problèmes en lien avec leur identité de genre ou leur sexualité, la nature de leurs besoins ainsi que leurs attentes sont souvent distinctes. Les progrès accomplis sont ainsi également perçus différemment.

Par exemple, certaines demandes ont donné lieu à une médiation familiale. Rendue possible par l'intervention du Refuge Genève, une telle médiation a obtenu la reconnaissance des membres de la famille qui y ont eu recours, et tous affirment avoir appris quelque chose. La discussion a certes permis d'aborder la situation de l'utilisateur dans le calme, de manière neutre, désamorçant peut-être une crise et évitant une escalade de la violence ou d'autres conséquences fâcheuses, ce qui peut

être perçu comme positif. Cependant, la médiation n'ayant pas débouché sur une résolution pleine et entière du souci initial à l'heure actuelle, l'usager est toujours rejeté par certains membres de sa famille. La personne se décrit ainsi encore aujourd'hui comme malheureuse.

En plus des modalités d'appréciation qui varient énormément d'une personne à l'autre selon sa perception de la situation initiale et selon les objectifs qu'elle s'est fixé, le temps est un facteur important et les deux années écoulées ne permettent pas d'apporter un regard parfaitement objectif et une analyse précise sur les effets positifs qu'un passage au Refuge a pu produire dans les parcours individuels des usagers.

En effet, il convient ici également de rappeler que le nombre de personnes ayant bénéficié de l'hébergement durant les deux années de la phase pilote est relativement restreint. Seulement cinq personnes ont été accueillies jusqu'au printemps 2017. Sur ces cinq, une personne s'est vue résilier son accueil parce qu'elle n'a pas respecté les conditions posées pour son maintien au sein du logement offert par la structure. Trois semblent quant à elles avoir quitté le Refuge Genève sur une note positive et après avoir trouvé des solutions aux situations problématiques qui les avaient conduites à la structure. La très grande majorité des personnes au bénéfice d'un accompagnement individuel reviennent elles aussi après leur premier entretien et continuent à solliciter le Refuge Genève pour leur venir en aide.

Dans ce sens, selon le témoignage recueilli de la part d'une personne bénéficiant de l'hébergement, ce dernier a certes permis à l'usager rencontré d'intégrer un environnement sécurisé tant sur le plan physique que sur le plan émotionnel, par opposition aux foyers et autres logements de fortune provisoires précédemment fréquentés. Ceci est d'ores et déjà positif. Cependant, cette personne présente un parcours difficile pour de nombreuses raisons, et elle est également tributaire d'une situation quelque compliquée par d'autres facteurs qui ne sont pas directement liés à son orientation sexuelle ou son identité de genre. Ce qui fait que sa situation est particulièrement difficile et qu'elle n'est donc pas en mesure de poursuivre une formation, de décrocher un travail et de devenir plus autonome. Reconnaissante et positive par rapport aux prestations dont elle bénéficie, elle ne sait pas quand et comment elle pourra quitter le logement offert par le Refuge Genève.

Cependant, les chiffres de la fréquentation et les retours positifs ne sont pas suffisants pour en tirer des conclusions formelles et le recul nécessaire pour pouvoir affirmer que le parcours de vie des usagers a été affecté de manière positive est insuffisant. D'une part, les usagers qui ont bénéficié de l'hébergement n'ont quitté le Refuge Genève que récemment. Aussi, étant donné qu'il n'a pas été possible de rentrer en contact avec eux durant la présente évaluation, leur situation avant, pendant et après leur passage au Refuge n'a ainsi pas pu être discutée avec elles et l'influence du Refuge Genève dans leur vie n'a pas pu être appréciée de manière objective. D'autre part, les informations récoltées à travers les entretiens sont essentiellement qualitatives et le nombre d'entretiens lui-même est limité. Alors que toutes les personnes rencontrées se disent très satisfaites de l'aide apportée par le Refuge Genève, il est enfin difficile d'objectiver leurs réponses

et de distinguer avec certitude leur satisfaction et le bien être qui en résulte de la reconnaissance ou de la gratitude dont elles témoignent face à l'aide reçue.

Plus généralement, la manière dont sont pour l'instant mesurés les effets reste également floue. Les modalités et la nature des données nécessaires pour assurer la mesure de leur degré d'autonomie et les progrès accomplis n'ont pas été définis précisément et récoltés de manière systématique. Tant les intervenants du Refuge Genève eux-mêmes que les usagers ont recours à des indicateurs très subjectifs pour apprécier si l'intervention du Refuge Genève a des conséquences positives dans le parcours des usagers. Les premiers estiment que l'influence du Refuge Genève est synonyme de succès si les jeunes usagers reviennent régulièrement au Refuge sur la base de leur propre initiative. Les seconds, les usagers rencontrés du moins, quant à eux, affirment simplement qu'ils se sentent un peu moins mal. Mais parmi les usagers rencontrés, aucun ne dit se sentir bien et aucun n'a le sentiment d'avoir pu résoudre complètement les situations complexes qui l'ont poussé à franchir la porte du Refuge Genève. Enfin, ils ne sont pas en mesure de dire non plus s'ils pensent qu'ils auraient obtenu du soutien ailleurs, et si tel est le cas, si le soutien aurait été adéquat, meilleur, équivalent, ou moins bon.

En résumé, bien que le nombre d'usagers accompagnés soit élevé, que ces derniers portent une appréciation très favorable du Refuge Genève, et que les prises de contact ainsi que le nombre de collaborations fructueuses au sein du réseau témoignent des succès et des réalisations indéniablement positives du projet pilote, ces informations ne sauraient à elles seules constituer un indicateur de succès pour mesurer cet objectif d'effet. Tant les données récoltées par le Refuge Genève durant les deux premières années du projet que les quelques entretiens menés ne contiennent pas les informations permettant de déterminer objectivement et avec suffisamment de recul dans quelle mesure les prestations qu'il fournit ont une influence positive dans le parcours des usagers.

Ancrage dans le réseau genevois : appui et sensibilisation des partenaires à la spécificité des liens entre homosexualité et problèmes de santé mentale

L'émergence du Refuge Genève est vécue comme un grand progrès puisqu'il est venu occuper une place jusque-là vacante. Après seulement deux ans de mise en œuvre, et bien que le nombre des structures destinées à venir en aide aux jeunes à Genève soit relativement élevé – le réseau compte de nombreux foyers, associations, institutions qui œuvrent à de multiples niveaux – le travail effectué par la coordinatrice, très apprécié, est jugé comme indispensable par la majorité des interlocuteurs interrogés.

Ces dernières affirment que sans le travail du Refuge Genève, elles n'auraient pas conscience de l'ampleur et de la gravité des conséquences négatives induites par le rejet que craignent ou que vivent les jeunes LGBTIQ. En effet, nombreux sont ceux qui déplorent également l'absence presque totale d'informations relatives aux thématiques portées par le Refuge Genève dans les formations qu'ils ont suivies ou qui sont encore offertes sous forme continue par leurs employeurs. Selon

certain, des tabous encore très forts entourent les questions de l'orientation sexuelle et l'identité de genre. De ce fait, le Refuge Genève est également particulièrement apprécié pour son travail de partage et de diffusion des connaissances et de l'information sur les thématiques qu'il porte.

Ainsi, le réseau affirme pouvoir d'ores et déjà compter sur le travail du Refuge Genève pour ouvrir davantage les esprits et accélérer les changements de mentalités, puisque nombreux sont les partenaires ayant fait état de difficultés à aborder ces sujets avec leurs propres collègues ou leur hiérarchie. Les présentations offertes par le Refuge Genève ont de ce fait le mérite de remettre ces sujets sur la table et le travail qu'il effectue au quotidien apporte selon eux une vision objective et non-intéressée sur ces thématiques.

Enfin, à en croire les chiffres présentés par le Refuge Genève ainsi que les témoignages recueillis parmi les partenaires institutionnels, un travail d'aiguillage commence à émerger. Les professionnels qui connaissent le Refuge Genève n'ont aucune hésitation à recourir aux prestations qu'il fournit, considérant qu'il est le mieux placé pour venir en aide aux jeunes LGBTIQ, s'imposant petit à petit comme une structure de référence sur ces thématiques.

Alors qu'il est très tôt pour affirmer qu'il est désormais un acteur incontournable dans le réseau socio-psycho-sanitaire – tous les acteurs se sont ainsi prononcés avec prudence sur cette question - il a cependant d'ores et déjà su se faire une place de choix selon les professionnels et les partenaires institutionnels avec lesquels il collabore.

5. Conclusions

Comme le rappellent les résultats des travaux menés conjointement par Dialogai et l'Université de Zurich, les jeunes LGBTIQ restent aujourd'hui une population particulièrement vulnérable. Les discriminations dont ils sont victimes ont de nombreuses conséquences sur leur santé mentale. Mal-être, dépression, mauvaise estime de soi et suicide sont ainsi beaucoup plus fréquents chez les adolescents et jeunes adultes LGBTIQ.

Dialogai a ainsi développé un dispositif qui proposait quatre places d'hébergement à de jeunes LGBTIQ victimes de discriminations ou en rupture en lien avec leur l'orientation sexuelle ou leur l'identité de genre. En plus du logement, le projet-pilote incluait un suivi psycho-social et accompagnement individuel visant à permettre aux jeunes usagers en rupture qui se présentent au Refuge Genève de renforcer leur autonomie et de rechercher des solutions sur mesure reposant sur leur potentiel. En complément aux prestations offertes aux usagers, le Refuge Genève souhaitait ainsi également s'adresser aux professionnels du domaine socio-éducatif genevois dans le but de les sensibiliser aux mécanismes de discrimination et à leurs conséquences sur la santé des jeunes LGBTIQ. Tout en promouvant le Refuge Genève comme un lieu de ressources et d'information sur les thématiques de l'orientation sexuelle et de l'identité de genre, il voulait permettre aux professionnels d'orienter les jeunes en difficulté vers le Refuge Genève afin que celui-ci puisse leur offrir une prise en charge spécifique et adaptée.

En ce qui concerne la conception, l'arrivée du Refuge Genève a répondu à un besoin réel. Il vient en effet combler une lacune existante. En mettant à disposition un logement provisoire pour les personnes en rupture familiale ou sociale du fait de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre, Dialogai offre une alternative pertinente à l'offre d'hébergement d'urgence destinée à la population jeune en général.

Alors que le logement avait initialement été placé au cœur du dispositif, la mise en œuvre du projet a révélé un besoin d'adaptation. En effet, constatant que le modèle français présentait ses limites lorsqu'il s'agissait de le transposer concrètement au contexte genevois/romand, et convaincues que le logement ne constituait pas la solution en soi mais qu'il devait présenter une solution de dernier recours, la coordinatrice et la Direction de Dialogai ont préféré adopter une approche davantage centrée sur le suivi socio-éducatif et l'accompagnement individuel. Grâce à cette approche flexible, le logement a été relayé à rôle de moindre importance. Devenant un outil complémentaire lorsqu'il s'avérait vraiment indispensable, le logement n'a été offert qu'à cinq usagers du Refuge Genève, dégageant des ressources supplémentaires pour d'autres activités.

En effet, loin de constituer un échec, cette approche a au contraire permis au Refuge de prendre une place différente au sein des réseaux qui viennent en aide aux jeunes. Non plus considéré comme un foyer spécifiquement dédié aux jeunes LGBTIQ, le Refuge Genève est devenu une structure d'accueil de jour non médicalisée où la prise en charge est assurée par des professionnels possédant les connaissances et les outils nécessaires pour aborder les thématiques qui leur sont

propres. Alors que cette approche semble adéquate, le Refuge Genève ne devrait pas pour autant renoncer à ses prestations de logement tant que le besoin pour une telle structure sera existant et que l'accueil spécialisé qu'il propose ne sera pas dispensé également ailleurs.

Initialement prévu pour offrir ses prestations à des jeunes de 18 à 25 ans et justifiant d'un titre de séjour régulier en Suisse, le Refuge Genève a été victime de son succès. Il a quelque peu élargi le public-cible identifié avant son lancement. Durant sa mise en œuvre, le Refuge Genève a en effet été sollicité par de nombreux mineurs ainsi que par des personnes migrantes. Bien qu'aucune possibilité de logement n'ait été offerte à ces mineurs ou aux populations issues d'un parcours migratoire pour des raisons juridiques, le Refuge Genève a accueilli ces populations durant l'accueil de jour et elles ont pu bénéficier des prestations de suivi individuel.

Luttant contre les discriminations faites à l'égard des populations qu'il accueille, le Refuge Genève a fait preuve de cohérence en ne privant pas ces personnes d'un soutien considéré comme précieux. Craignant le rejet dans les cercles familiaux et sociaux pour les premières, ou subissant des discriminations et des violences dans leur culture ou leur pays d'origine pour les secondes, ces populations ont ainsi pu bénéficier du cadre apaisant et sécurisé offert par la structure malgré le fait qu'elles ne répondaient pas aux critères d'admission imaginés par le projet.

Le Refuge Genève étant encore dans sa phase pilote, ces ajustements ont pu se faire naturellement. Le projet avait les ressources suffisantes la prise en charge de ces populations n'a pas eu de conséquences négatives sur la mise en œuvre telle que prévue initialement.

Cependant, il n'est pas certain que le projet soit en mesure de faire face à ces demandes sans ajustements plus conséquent. La nature des thématiques soulevées, le nombre croissant des demandes et les problèmes juridiques engendrés, mais aussi les nouveaux acteurs impliqués sont autant d'éléments nouveaux auxquels le Refuge Genève doit désormais réfléchir et face auxquels il doit se positionner.

En ce qui concerne le volet destiné aux réseaux de professionnels, le Refuge Genève répond une fois encore à des besoins existants. En effet, il apporte des informations et des connaissances que les professionnels qui viennent en aide aux jeunes jugent très importantes. Les structures d'accueil mais également, les formations adoptent une approche tout à fait hétéronormée, et les questions liées à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre ne sont donc pas abordées de manière adéquate. Les professionnels eux-mêmes confirment ce constat et estiment que les questions liées à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre ne sont pas suffisamment abordées dans le cadre de leurs formations. Ces thématiques ne sont pas non plus évoquées de manière adéquate dans le travail qu'ils effectuent au quotidien. Le Refuge Genève permet d'apporter une nuance indispensable dans le traitement et la prise en charge des jeunes LGBTIQ, apportant des connaissances spécifiques faisant pour l'heure encore souvent défaut aux professionnels.

Qu'il s'agisse là d'une conséquence liée à un tabou persistant ou qu'il s'agisse tout simplement d'une lacune involontaire, l'identité de genre ou leur l'orientation sexuelle ne sont presque jamais jamais évoquées alors qu'elles peuvent être la cause ou la source principale de rupture ou de mal-être des jeunes. Alors que les cas les plus graves mènent même à la tentative de suicide ou malheureusement, au suicide lui-même, les professionnels ne possédaient pas les outils nécessaires pour venir en aide aux jeunes LGBTIQ en difficulté. Le travail de coordination et de promotion effectué par le Refuge Genève a ainsi permis à de nombreux professionnels de mettre à jour leurs connaissances et de se rendre compte de réalités jusque-là trop souvent méconnues.

Enfin, s'imposant petit à petit comme un centre de référence pour les thématiques liées à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre, le Refuge Genève offre désormais un espace spécialisé composé de professionnels formés et jouissant d'une expérience avérée dans la prise en charge des jeunes affectés par ces thématique.

6. Recommandations

Le présent chapitre propose des recommandations visant à optimiser le fonctionnement du Refuge Genève.

R1 : Renforcer l'accompagnement individuel et maintenir une offre de logement

Bien qu'il ait quelque peu dévié de sa trajectoire initiale, les réalisations du Refuge Genève sont positives et sa pertinence est avérée. Les efforts engagés par son équipe sont considérables et la qualité des prestations qu'il fournit sont très appréciées par les usagers ainsi que par les professionnels.

Le Refuge Genève apporte son aide au quotidien à de nombreux usagers. Il représente un endroit sécurisé et apaisant pour ceux qui viennent y rechercher du soutien. L'accueil libre, non-médicalisé et adapté aux besoins des populations-cible permet aux usagers de se sentir bien en étant eux-mêmes.

Le logement demeurant un *outil* important, la prestation devrait être maintenue, bien que sous une forme cependant réduite, et le Refuge Genève devrait poursuivre ses adaptations structurelles afin de devenir un lieu d'accueil de jour à part entière destiné aux jeunes LGBTIQ.

R2 : Se positionner sur les questions liées à l'accueil des migrants

Alors qu'il s'adresse aux populations résidentes légales et majeures, à l'origine de la grande majorité des sollicitations reçues par le Refuge Genève, et bien que ce dernier n'ait pas offert de logement aux populations migrantes, il a de fait accueilli une proportion non négligeable de migrants dans le cadre du suivi individuel et de l'accueil de jour qu'il propose.

La structure a été en mesure de couvrir au cas par cas les besoins de ces populations qui n'étaient pas couvertes par le projet-pilote tel que défini initialement. Du fait de sa nature pilote, le projet était relativement flexible et les ressources nécessaires à cette prise en charge étaient suffisantes. L'équipe a donc été en mesure d'adopter une attitude pragmatique dans la mise en œuvre.

La prise en charge systématique et officielle de migrants exige cependant une approche différente. Elle exige également des compétences et des ressources supplémentaires. Afin d'orienter au mieux ses activités, le Refuge Genève doit prendre des décisions relatives à son positionnement futur.

Si le Refuge Genève estime qu'il se doit d'apporter son aide aux migrants, alors il devra tout d'abord vérifier quels sont les problèmes majeurs auxquels ces populations sont confrontées. Il devra également évaluer l'ampleur représentée par une telle prise en charge. Enfin, il devra se donner les

moyens de mettre en place les adaptations adéquates au sein de sa structure et notamment élargir ses partenariats et les prestations qu'il offre à d'autres institutions actives dans le domaine de la prise en charge de ces populations.

R3 : Renforcer la prise en charge spécifiquement destinée aux trans

Le Refuge Genève est considéré de manière positive par ses usagers trans. Il leur apporte l'écoute non-jugeante dont ils ont besoin et qu'ils ne trouvent pas ailleurs. De plus, il offre les compétences et les connaissances spécifiques et nécessaires à la prise en charge de leur situation.

Cependant, il apparaît clair que les besoins des personnes trans dépassent le suivi psycho-social. Plus précisément, en plus des problématiques liées à l'estime de soi et au bien-être mental, ces usagers sont confrontés à des questions médico-légales qui demandent des connaissances avancées. De plus, les partenaires institutionnels s'avouent particulièrement démunis face à cette thématique encore plus complexe et méconnue.

Des partenariats actifs avec des structures s'occupant spécifiquement de ces questions devraient être recherchés et des informations spécifiques sur cette thématique complexe devraient être produites et partagées avec les partenaires institutionnels existants.

R4 : Renforcer les connaissances en matière d'addictions et de prostitution

Les premières données récoltées par le Refuge Genève démontrent qu'il existe potentiellement des liens entre le mal-être vécu par les jeunes LGBTIQ et des conséquences telles que les addictions et la prostitution.

Ces deux thématiques ont un impact potentiellement très négatif sur la santé des jeunes LGBTIQ – elles pourraient en effet favoriser des pratiques à risque et mènent fréquemment à une rupture.

Le Refuge Genève devrait investir davantage de moyens sur ces questions pour les étudier plus précisément chez ses usagers. Il devrait également développer les compétences au sein de l'équipe d'intervention et renforcer ses partenariats avec les institutions chargées spécifiquement de ces thématiques.

R5 Développer du matériel de formation/fiches thématiques à destination des partenaires

Les professionnels qui œuvrent dans le domaine de l'aide aux jeunes en rupture affirment que les connaissances dont ils disposent ne sont pas suffisantes pour aborder les questions liées à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre. Ils affirment également que ces thématiques ne sont pas suffisamment mises en avant.

Les intervenants du Refuge Genève dressent eux aussi les mêmes constats. Les usagers, enfin, sont eux aussi d'accord.

Puisque le travail fourni par le Refuge Genève en matière de partage et de diffusion de l'information sur les thématiques qu'il porte est apprécié et qu'il permet une meilleure prise en charge des jeunes, le Refuge Genève devrait développer davantage de matériel d'information et le diversifier. En plus des présentations, il devrait consacrer des ressources pour proposer plus d'interventions. Il pourrait aussi envisager d'identifier des personnes-relais au sein des institutions partenaires pour partager et diffuser ces connaissances et cette information et développer des formations clef-en-main à leur attention, capitalisant ainsi sur le modèle du réseau-alliés.

R6 : Renforcer les outils pratiques et les compétences des collaboratrices et collaborateurs en matière de gestion

La documentation et les outils développés par la coordinatrice afin de mettre en œuvre le projet sont de bonne qualité. Ils permettent aux collaborateurs du Refuge Genève d'effectuer un travail systématique et sur des bases communes.

Cependant, pour permettre une meilleure maîtrise du projet au quotidien et pour pouvoir récolter les données nécessaires à la mesure de l'impact des activités, les outils de pilotage existants ne sont pas satisfaisants/suffisants. Après deux ans de récolte de données, le Refuge Genève souffre quelque peu de l'absence d'outils performants et précis.

Dès lors qu'il est attendu de la coordinatrice qu'elle possède des compétences de gestionnaire, une formation dans ce domaine devrait lui être octroyée.

7. Annexes

7.1 Annexe 1 : Liste des personnes interrogées

Les personnes suivantes ont été consultées dans le cadre de la présente évaluation.

Mathilde Captyn, Directrice, Dialogai

Christophe Catin, Président, Dialogai

Yasmine Cebe, Psychologue, Malatavie, Unité de Crise pôle Prévention, HUG

Christine Damina, Directrice adjointe, Fondation Officielle de la Jeunesse, Les Pontets, Genève

Marc Hofstetter, Trésorier, Dialogai

Patricia Krebs, Infirmière scolaire, ECG Jean-Piaget, Genève

Michel Monnier, Consultant, équipe de prévention et d'intervention communautaire, Hospice général

Claire-Lise Moser-Meris, Assistante sociale, ECG Jean-Piaget, Genève

Nathalie Najm, Unité information sociale & prévention, Pôle insertion/intégration, Hospice général

Florence Neri, enseignante, ECG Jean-Piaget, Genève

Manon Pellet Zbinden, éducatrice sociale, le Refuge Genève, Genève

Sandra Rossier, coordinatrice région Lac-Jura, Fondation pour l'animation socio-culturelle, Genève

Alexia Scappaticci,, coordinatrice Le Refuge Genève, Genève

Philippe Sprauel, Directeur adjoint de l'action sociale, Hospice général

Christiane Stephano, assistance sociale, ECG Henri-Dunant, Genève

Quatre usagers dont l'anonymat est préservé.