

# La Croix-Rouge genevoise, engagée au quotidien pour les plus vulnérables

**Face aux situations de précarité qui touchent une part croissante de la population genevoise, la Croix-Rouge genevoise agit concrètement pour répondre aux besoins essentiels des personnes vulnérables. À travers ses services d'accueil, d'accompagnement social, de soins accessibles et de distribution de vêtements à prix modique ou gratuit, elle apporte un soutien direct et pragmatique à celles et ceux qui en ont le plus besoin.**



*Une personne en détresse est reçue avec bienveillance lors d'un entretien sur rendez-vous à la Permanence d'accueil social de la Croix-Rouge genevoise. Elle est écoutée avec attention afin d'identifier, dans la mesure du possible, des solutions durables et adaptées à sa situation individuelle.*

Au siège de l'association, situé route des Acacias 9, les collaborateurs-trices et les bénévoles du service des activités sociosanitaires accueillent chaque jour des personnes en quête de soutien. Ce lieu regroupe la Permanence d'accueil social et le service Soins dentaires Croix-Rouge, et constitue un point d'accès direct pour toute personne confrontée à une situation de précarité.

## ■ Permanence d'accueil social

La Permanence d'accueil social a pour mission de proposer un point d'accès direct et sans condition aux personnes en situation de précarité à Genève. Elle accueille, soutient et oriente toute personne rencontrant une difficulté sociale, en offrant une aide de première nécessité et en facilitant l'accès à des solutions plus durables. La prestation se décline en deux volets : un accueil sans rendez-vous pour répondre aux situations d'urgence, et des entretiens sur rendez-vous pour une évaluation approfondie des besoins.

En 2024, le service a connu une phase de stabilisation après plusieurs années d'adaptation continue. Grâce au renforcement des compétences de l'équipe, à une organisation consolidée, ainsi qu'à une meilleure articulation avec les partenaires du réseau sociosanitaire genevois, la permanence a renforcé la qualité, ainsi que la pertinence des orientations proposées.

Les liens avec le réseau sociosanitaire ont été resserrés avec une participation des collaborateurs-trices aux permanences du Bureau d'information sociale et aux points d'information du dispositif Colis du Cœur. Le service a également participé à des groupes de travail et à d'autres séances réunissant des partenaires, tels que Caritas, l'Hospice général, l'Entraide Protestante Suisse, le Centre de Contact Suisses-Immigrés ou encore la Roseraie, dans le but de mieux connaître ou d'**harmoniser les pratiques d'attribution des aides. Dans 84 % des situations traitées, le/la bénéficiaire a été orienté-e vers un ou plusieurs services du réseau.**

**La permanence sans rendez-vous, dédiée aux urgences, a assuré 2 276 entretiens, soit 43 % du total.** Elle a accueilli des personnes confrontées à des situations critiques, comme des demandes d'hébergement, des cas de violence ou des mineur-e-s non accompagné-e-s. Face à l'insuffisance persistante des places d'hébergement d'urgence à Genève, la distribution de sacs de couchage est restée une nécessité.

## STATISTIQUES PERMANENCE D'ACCUEIL SOCIAL

En 2024, une aide de première nécessité a été apportée sous la forme de :

- 1 600 attestations pour les Colis du Cœur
- 1 067 bons pour le supermarché
- 684 cartes pour l'épicerie sociale Caritas
- 2 632 bons pour le Vestiaire social
- 729 kits d'hygiène
- 941 sacs de couchage

Le service a réévalué son approche pour l'attribution des attestations Colis du Cœur, en s'appuyant sur le principe de subsidiarité, qui consiste à **mobiliser les aides humanitaires uniquement lorsque les dispositifs sociaux ordinaires ne peuvent être sollicités.** L'objectif a été de distinguer encore plus précisément les situations relevant d'un soutien ponctuel, lié à une urgence, de celles qui pourraient bénéficier d'un accompagnement social plus durable.

La mise en place d'un numéro gratuit en cours d'année a facilité la prise de contact pour les personnes n'ayant pas accès à un téléphone ou à Internet.

Les entretiens sur rendez-vous, représentant 57 % de l'activité et du nombre d'heures, ont permis une analyse approfondie des situations sociales et un accompagnement ponctuel visant à encourager l'autonomie. Cette approche a également contribué à lutter contre le non-recours aux droits sociaux.

Au total, en 2024, 5253 entretiens, avec ou sans rendez-vous, ont été réalisés, en baisse de 23 % par rapport à 2023, mais avec une hausse notable du temps accordé à chaque échange. Le nombre de bénéficiaires uniques, en légère augmentation, s'élève à 3908, dont 52 % se sont adressés à la structure pour la première fois.

## RÉCIT

Un ressortissant espagnol titulaire d'un permis de travail vit à Genève depuis moins d'un an. Ayant perdu récemment son emploi, il se rend à la Croix-Rouge genevoise pour demander une aide alimentaire. Il évoque également une incompréhension de son contrat, rédigé en français, langue qu'il ne maîtrise pas, et exprime le sentiment d'avoir été lésé.

En plus de l'informer sur les aides alimentaires disponibles, la collaboratrice l'oriente vers des syndicats ainsi que vers des structures proposant des cours de français à prix modique ou gratuit. Au cours de l'entretien, elle constate qu'il commence à accumuler des retards de paiement, notamment pour son assurance, et l'encourage à contacter son assureur pour discuter d'un arrangement, solution qu'il ignorait jusqu'alors. Reconnaisant, le bénéficiaire conclut : « **Je suis arrivé ici angoissé, je me sens maintenant mieux informé et soulagé. J'ai retrouvé de l'énergie pour améliorer ma situation.** »

## ■ Soins dentaires Croix-Rouge (anciennement «Permanence de soins dentaires»)

Le service Soins dentaires Croix-Rouge propose des consultations accessibles aux personnes qui renoncent aux soins bucco-dentaires pour des raisons financières. Il s'adresse à des travailleurs et travailleuses précaires, résidant dans le canton de Genève, et n'ayant pas accès aux dispositifs publics de prise en charge. En plus de proposer des traitements à bas coûts, le service accompagne les bénéficiaires dans l'entretien de leur hygiène orale et contribue à une meilleure compréhension des besoins spécifiques en médecine dentaire sociale.



Un patient se fait soigner les dents à prix modique par une dentiste de Soins dentaires Croix-Rouge

« Cela faisait longtemps que je ne pouvais plus manger de nourriture solide. Grâce aux soins reçus à la Croix-Rouge, je peux de nouveau savourer des aliments dont j'avais même oublié le goût. »

« Maintenant que j'ai été soigné et qu'on m'a bien expliqué comment faire plus attention à mes dents, je suis vraiment motivé à en prendre soin au quotidien. »

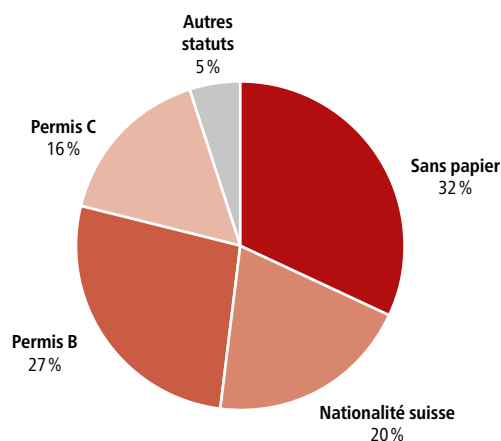
Patients de Soins dentaires Croix-Rouge

**En 2024, 334 patient e-s ont bénéficié de 1379 soins, dont 827 réalisés par des dentistes et 552 par des hygiénistes.** Cette activité, en recul de 16 % par rapport au nombre de soins délivrés l'année précédente, a été impactée par la pénurie persistante de personnel, en particulier d'hygiénistes, et par la diminution des heures disponibles chez les bénévoles. Le service a toutefois pu s'appuyer sur l'engagement de 15 dentistes bénévoles, dont 5 nouveaux-elles, représentant un total de 700 heures de consultations.

Le pôle social, chargé de l'évaluation des dossiers, a traité 309 demandes, dont 57 % concernaient de nouveaux cas. Lorsque les délais d'attente pour un rendez-vous au cabinet se rapprochaient des 3 mois, des périodes de suspension des admissions ont dû être mises en place. Ainsi, le service a temporairement fermé ses portes aux nouveaux patients en janvier, puis à nouveau de mi-mai à mi-septembre. Parallèlement, **l'équipe a poursuivi ses actions de sensibilisation à l'hygiène bucco-dentaire, avec 11 séances organisées dans 7 structures, touchant 138 personnes.**

Une étude socioéconomique a été lancée en collaboration avec plusieurs institutions académiques afin d'évaluer l'impact du dispositif et d'éclairer les pistes d'évolution. Dans ce contexte, des échanges renforcés avec des partenaires du domaine de la médecine dentaire sociale contribuent à nourrir une réflexion sur l'adaptation du modèle actuel pour en assurer la pérennité.

## Statuts des bénéficiaires éligibles reçus en 2024 en entretien social auprès de Soins dentaires Croix-Rouge



## ■ Service des activités textiles

Le Service des activités textiles a pour mission de collecter, trier et revendre des vêtements à prix modique dans ses 3 boutiques Vêt'Shop pour générer des recettes au bénéfice des actions de la Croix-Rouge genevoise, tout en contribuant à la réinsertion professionnelle de personnes en Emploi de Solidarité. Le service fonctionne grâce à un partenariat avec le Service d'aide au retour à l'emploi, mesure cantonale des emplois de solidarité, grâce aux généreux dons des Genevois-es et ceux des entreprises genevoises et internationales.

**En 2024, l'activité a atteint un niveau historique avec 88 337 kg de dons textiles récoltés, soit une augmentation de 23 % par rapport à l'année précédente.** Cette générosité renouvelée a permis au service de fonctionner de manière entièrement autonome pour la deuxième année consécutive, sans recours à l'achat de marchandise extérieure. Parmi les principales sources d'approvisionnement figurent les collectes organisées en collaboration avec des écoles et des entreprises, ainsi que la boîte à dons installée à deux reprises au centre Balexert, qui a permis de recueillir des vêtements de qualité en grande quantité. À cela s'ajoutent les dons réguliers de marchandises neuves au cours de l'année.

Le chiffre d'affaires s'est élevé à 1 345 055 francs, enregistrant une progression de 2,8 %. Ce résultat a été obtenu grâce à l'engagement constant des équipes qui ont pu garantir la continuité des activités tout en préservant la qualité du service.

**L'année a également été marquée par un fort engagement bénévole, avec 863 heures de bénévolat comptabilisées, soit une augmentation de 121 % par rapport à 2023.** Ce soutien a permis de maintenir la qualité des prestations, en particulier dans les ateliers de valorisation. Le service a continué à s'appuyer sur des contrats de réinsertion, tout en enregistrant plusieurs retours à l'emploi durable.



Le Vêt'Shop de la rue Leschot propose, sur deux étages, un large choix de vêtements de qualité pour adultes et enfants, à des prix très accessibles.

## Vestiaire social



En janvier 2023, la Croix-Rouge genevoise a rejoint Caritas Genève et le CSP Genève dans la gestion du Vestiaire social.

### Pourquoi ?

Le partenariat qui lie désormais la Croix-Rouge genevoise à Caritas Genève et au CSP Genève dans le cadre du Vestiaire social répond aussi bien à une nécessité conjoncturelle qu'à une **exigence d'efficience au service des personnes en difficultés dans le canton**. Cette nouvelle formation permet de **réunir les expertises et les forces de 3 acteurs majeurs de l'aide aux personnes vulnérables à Genève**.

« Se vêtir est un besoin élémentaire. C'est aussi une condition essentielle de la dignité. Face à l'augmentation considérable de la précarité à Genève, les associations doivent joindre leurs ressources et leurs compétences » (propos de Stéphanie Lambert, Directrice générale de la Croix-Rouge genevoise).

### Quelle mission ?

Il s'agit de répondre aux besoins de base des personnes les plus démunies à Genève en leur assurant une distribution gratuite de vêtements, de chaussures et de linge de maison, principalement de seconde main de qualité, sur présentation d'un bon délivré par un service social partenaire accrédité, par exemple par la Permanence d'accueil social de la Croix-Rouge genevoise.

Le Vestiaire social a pu mener à bien sa mission grâce à la mobilisation de 199 bénévoles d'entreprises, 60 bénévoles de Caritas Genève, du CSP Genève et de la Croix-Rouge genevoise, 12 personnes en activité de réinsertion, 10 personnes salariées, un civiliste et une stagiaire. En 2024, près de 200 tonnes de vêtements de seconde main ont été réceptionnés, triés et revalorisés, soit 60 tonnes de plus qu'en 2023. Le Vestiaire social est approvisionné par les 17 boîtes à fringues installées sur la commune de Plan-les-Ouates, 13 boîtes à fringues situées à Carouge, ainsi que par des dons directs de particuliers et d'entreprises.

### Quel public cible ?

Les bénéficiaires sont des hommes, femmes, adolescent-e-s, enfants et bébés résidant à Genève, dont la situation a été évaluée par un service social accrédité.

### Quels résultats ?

En 2024, le Vestiaire social a effectué **un total de 14 725 distributions, soit une augmentation de 20 % par rapport à 2023** (soit 2 471 distributions supplémentaires). C'est 6,6 fois plus qu'il y a 20 ans. Un total de 1 566 distributions concerne des bénéficiaires adressés par la Croix-Rouge genevoise.

### Quels avantages pour les bénéficiaires de la Croix-Rouge genevoise ?

Une tenue complète est choisie par les bénéficiaires grâce à la présence d'un large choix de vêtements adaptés aux saisons, dans un seul et même lieu, facile d'accès.



### → À voir...

Reportage de Couleurs locales, sur la RTS, consacré au Vestiaire social (mars 2025) :

[https://www.rts.ch/play/tv/couleurs-locales/video/couleurs-locales?urn=urn%3Aarts%3Avideo%3A15526532&fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTEAAR1CI7kiXnr0Ch9Ls1QAet\\_f\\_VaOP1t7AVW-cCBIQsB-d-Vaf6n9jtKFDs\\_aem\\_3qpXS7sRUEJTYX4mHjw-Q](https://www.rts.ch/play/tv/couleurs-locales/video/couleurs-locales?urn=urn%3Aarts%3Avideo%3A15526532&fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTEAAR1CI7kiXnr0Ch9Ls1QAet_f_VaOP1t7AVW-cCBIQsB-d-Vaf6n9jtKFDs_aem_3qpXS7sRUEJTYX4mHjw-Q)



**Tout au long de l'année, la Croix-Rouge genevoise met en place des actions temporaires, portées par l'engagement de ses bénévoles, afin d'apporter un soutien de proximité aux personnes en situation de vulnérabilité. Ces interventions ponctuelles prennent la forme de distributions ciblées de biens matériels ou d'un appui financier adapté aux besoins identifiés sur le terrain.**

### Mimosa du Bonheur

Chaque dernier week-end de janvier, la Croix-Rouge genevoise participe à la vente de bouquets organisée par l'Association suisse du Mimosa du Bonheur, dont elle est membre. Cette action vise à financer des activités de loisirs pour des enfants et adolescent·e·s de familles défavorisées de la région. En 2024, grâce aux ventes de fleurs organisées sur les stands tenus par des bénévoles, aux ventes directes auprès de 20 entreprises et communes genevoises, ainsi qu'à de nombreux dons, 298 enfants ont pu bénéficier du fonds Mimosa, contre 216 l'année précédente. Ce soutien leur a offert la possibilité de participer à des activités sportives, culturelles ou récréatives.

**L'opération a mobilisé de nombreux-euses bénévoles, dont 56 de la Croix-Rouge genevoise, représentant un total de 231 heures d'engagement.**



*«Ayant moi-même bénéficié du fonds Mimosa pour mes enfants, c'est un plaisir de pouvoir contribuer à cette action en vendant ces fleurs!»*

Une bénévole du Mimosa du Bonheur

### Opération 2 x Noël

Dans le cadre de l'opération 2 x Noël coordonnée au niveau national par la Croix-Rouge suisse, **la Croix-Rouge genevoise a reçu 7,75 tonnes de produits sous forme de colis**. Ces paquets contenaient des denrées alimentaires et des articles d'hygiène de longue conservation, d'une valeur unitaire de 20 francs. Ils ont été redistribués à 3 associations partenaires – l'Association des familles monoparentales, la Fondation des Colis du Cœur et Le Trialogue – ainsi qu'à 3 services internes de la Croix-Rouge genevoise: le Centre d'intégration culturelle, la Permanence d'accueil social et la Croix-Rouge Jeunesse.

**Au total, 3012 colis ont été remis à plus de 3 700 bénéficiaires.**



### Paniers de Noël

Voir section «Bénévolat», pages suivantes.



*«Le sourire des enfants avec leur cadeau dans les bras, ça n'a pas de prix!»*

Un bénévole  
des Paniers de Noël