

# Discours de Stéphanie Lambert, Directrice générale de la Croix-Rouge genevoise, lors de la 104<sup>e</sup> Assemblée générale ordinaire

M<sup>me</sup> Stéphanie Lambert, Directrice générale

*Chères et Chers Membres et Partenaires de la Croix-Rouge genevoise,*

*Quand on a l'honneur de servir la mission d'une si belle institution que la Croix-Rouge genevoise, on s'attache avant tout à en comprendre le sens et l'essence, et à en consolider les forces.*

*Le socle de la mission de la Croix-Rouge, ce sont ses Principes fondamentaux. C'est pourquoi, aujourd'hui, je vous propose de partager les points forts du Rapport annuel 2017 à travers les différents Principes fondamentaux du Mouvement.*

*Étant donné la multiplicité des services de la Croix-Rouge genevoise – composée notamment de 17 équipes dédiées aux opérations – je vais vous épargner un rapport exhaustif qui nécessiterait votre présence jusqu'au petit matin, et communiquer uniquement quelques points forts de l'année 2017.*

*Je vais également partager avec vous quelques perspectives d'avenir dans le développement de la mission de la Croix-Rouge genevoise.*

***Le premier Principe est celui qui les chapeaute tous, l'humanité.***

*Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge s'efforce de prévenir et d'alléger les souffrances. Ce Principe est tout naturel : il est question de compassion et d'entraide.*

*En 2017, les équipes de collaborateurs et de bénévoles de la Croix-Rouge genevoise n'ont pas ménagé leurs efforts pour entendre l'autre, reconnaître sa souffrance et surtout agir en conséquence.*

*Un exemple concerne le service Chaperon Rouge qui propose notamment des gardes d'enfants formées aux milieux hospitaliers.*

*Autrefois, nous répondions positivement aux demandes des HUG lorsque nous avons des fonds disponibles. Depuis le mois d'août 2017, nous nous sommes engagés à toujours*

accéder à ces demandes, à toujours entendre et reconnaître la souffrance de ces enfants, et à toujours agir.

En 2017, le secteur formation a créé deux nouvelles formations afin de répondre à des besoins autrefois trop peu entendus.

La première d'entre elles aborde les enjeux et le suivi de l'apprentissage DYS pour les enfants souffrant de troubles de type DYS, ce qui englobe la dyslexie, la dysorthographe, la dyscalculie, la dyspraxie et la dysphasie.

Ce sont des troubles de l'apprentissage scolaire qui touchent près de 10% de la population, soit au moins un enfant par classe. Cette formation permet aux parents et aux proches de mieux répondre aux besoins spécifiques des enfants qui affrontent ces difficultés.

La seconde, « Langue et santé », concerne l'introduction au langage médical de base. Elle est destinée aux personnes qui ne maîtrisent pas le français et qui désirent apprendre le vocabulaire adéquat pour avoir accès à une formation qualifiante dans le domaine de la santé.

Aussi, depuis 2017, l'Hospice général, le Bureau de l'intégration des étrangers et la Croix-Rouge genevoise ont mis sur pied ensemble une collaboration pour offrir du soutien scolaire à tous les enfants vivant en centres d'hébergement collectif dans le canton. C'est dorénavant la Croix-Rouge Jeunesse qui coordonne au sein de tous les foyers les séances d'aide aux devoirs assurées par des bénévoles.

**Dans le futur**, et en ligne avec ce Principe d'humanité, nous souhaitons proposer à davantage de jeunes le programme d'insertion professionnelle Inserres. Le programme Inserres accueille des jeunes en rupture grave, leur redonne confiance en eux, en la société et en l'avenir.

Nous avons par ailleurs remis en question nos critères d'accès à notre programme de soins dentaires et envisageons de les élargir.

### **Passons au deuxième Principe, celui d'impartialité.**

Celui-ci implique que le Mouvement ne fasse aucune distinction de nationalité, d'origine, d'appartenance religieuse, idéologique ou politique.

Il s'applique ainsi à secourir les personnes uniquement à la mesure de leur souffrance. Il subvient par priorité aux détreesses les plus urgentes. La priorité de l'action de la Croix-Rouge est ainsi fondée sur le besoin.

En 2017, l'aide d'urgence de la Croix-Rouge genevoise s'est développée.

La Permanence d'accueil social reçoit et écoute les personnes en situation de détresse. Elle leur propose une aide matérielle directe et les réoriente dans le réseau si nécessaire.

En 2017, 1984 entretiens (1743 entretiens en 2016) ont été accordés, soit 12% de plus que l'année précédente. 988 bons pour des vêtements (770 en 2016) à retirer dans nos magasins Vêt'Shop ont été distribués, soit 22% de plus que l'année précédente.

*Mille paniers de Noël ont été remis par plus de 90 bénévoles à des familles et des personnes âgées ou isolées en situation précaire.*

*Cent dix-neuf séniors d'origine étrangère ont été sortis de l'isolement et ont bénéficié d'activités d'intégration adaptées grâce au programme Seniors d'ici et d'ailleurs.*

**À l'avenir**, nous souhaitons continuer d'affiner une juste priorisation des ressources en faveur des personnes les plus vulnérables.

*Nous avons pour cela revu le fonctionnement de la Direction et réinvesti des charges dans la création d'une Direction du développement stratégique, qui a notamment pour mission d'identifier et de prioriser les projets les plus en ligne avec notre mission et le Principe d'impartialité. Elle a aussi pour mission d'explorer et de lancer des programmes novateurs et d'envergure avant de passer la main aux opérations.*

*L'arrivée de la Directrice s'est tout de suite révélée bienvenue et même indispensable puisque le 1er mars dernier, nous avons amorcé la mise en place d'un projet pilote d'hébergement des personnes sans abri hautement vulnérables pour la période estivale, qui devait ouvrir un mois plus tard. En effet, le 3 avril 2018, le dispositif hivernal de la Ville de Genève allait fermer, or entre 40 et 50 personnes sans abri présentaient un état de santé particulièrement préoccupant. Afin de ne pas les renvoyer à la rue, nous avons été approchés par la Ville notamment et je souligne ici le rôle précieux d'Alain Bolle, Directeur du CSP et Président du Capas, qui a permis de soulever divers obstacles. Ce projet a été développé dans l'urgence et avec l'aide précieuse de la Ville. Il est renforcé par un dispositif médical et un accompagnement social qui visent une sortie de la situation de «sans-abrisme». Nous espérons que les conclusions de ce projet pilote permettront de mettre en place des solutions pérennes.*

*Autre innovation récente d'ordre organisationnel : depuis le 1er janvier 2018, la Permanence d'accueil social et le Service d'aide au retour fonctionnent de manière rapprochée. Deux collaboratrices travaillent au sein des deux services. Ce afin d'offrir une aide plus suivie et plus cohérente aux personnes migrantes en situation de grande précarité, en évitant les doublons, et donc en renforçant la qualité du soutien apporté, ainsi que notre efficacité pour être en mesure de répondre à davantage de demandes.*

**Le Principe de neutralité** consiste à ne pas prendre position dans le cadre de controverses qu'elles soient à caractère politique, religieux ou idéologique. Ce Principe nous permet, au quotidien, de garder la confiance de tous.

*Ce Principe est très important pour toutes nos opérations et notamment, par exemple, pour l'interprétariat communautaire. En 2017, la Croix-Rouge genevoise a effectué des traductions dans les domaines de la santé, de l'éducation et du social, durant 38 763 heures en 70 langues, soit 11% de moins par rapport à 2016. Cette diminution du nombre d'heures était moins importante qu'attendu. Elle est la conséquence de l'appel par les HUG, depuis 2017, à deux prestataires différents plutôt qu'uniquement à la Croix-Rouge genevoise.*

*Le Centre de jour a triplé son nombre de visites, passant de près de 4 000 visites en 2016 à plus de 12 000 en 2017. Le Centre de jour a ouvert ses portes en mai 2016 avec la mission d'accueillir les personnes migrantes logées en abri de la protection civile. Durant l'année 2017, ces personnes ont été relogées dans des foyers ou en appartement. Le projet avait été lancé pour une durée de deux ans afin de couvrir la période intermédiaire le temps de trouver une solution hors abris, le centre va donc fermer ses portes fin septembre 2018.*

*Au vu de son fort développement et de son utilité pour l'intégration des personnes migrantes, plusieurs équipes de la Croix-Rouge genevoise ont monté ensemble un projet, qui a bénéficié de conseils précieux de la Ville de Genève et du BIE nommé Trait d'union, celui-ci va au-delà et vise à encourager davantage l'intégration en impliquant divers publics et en favorisant la cohésion sociale au sein des quartiers. Nous sommes actuellement en recherche d'une solution de financement.*

***Deux exemples de développement actuels dans le cadre d'opérations où le Principe de neutralité représente un atout majeur.***

*Depuis le mois de mai, nous avons renforcé l'aide aux projets de réintégration des personnes en situation de grande précarité qui souhaitent rentrer dans leur pays d'origine, en ouvrant davantage les critères d'accès au programme et grâce à un soutien financier de la Ville de Genève qui s'ajoute aux soutiens cantonal et fédéral.*

*Et la bibliothèque du Centre d'intégration culturelle, unique à Genève, a récemment ouvert une annexe de l'autre côté du Rhône, afin d'être accessible facilement à davantage de personnes dans un lieu hautement symbolique, puisqu'il s'agit des locaux de la Fédération internationale des sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.*

***La Croix-Rouge genevoise, comme tout le Mouvement, est indépendante.***

*Donc, même si bien entendu elle se soumet aux lois cantonales et fédérales, elle ne doit pas se laisser influencer afin de pouvoir agir selon ses Principes fondamentaux.*

*C'est au quotidien que le Comité, la Direction et les Responsables d'équipe s'inquiètent du respect de ce Principe, et certains éléments concrets le soutiennent comme le fait que 59% du financement des charges de la Croix-Rouge genevoise sont privés.*

*Autre exemple concret : nous nous attachons à renforcer continuellement les partenariats « entreprises » avec le service Chaperon Rouge afin de pérenniser cette activité et de pouvoir continuer à l'offrir aux plus vulnérables.*

***Pour le futur*** et afin de renforcer encore notre autonomie, nous sommes actuellement à la recherche d'une arcade pour ouvrir une boutique de seconde main Vêt'Shop, comme celle que nous avons ouverte récemment rue Lissignol en face de Manor.

*Et nous sommes en train d'intégrer un logiciel de gestion de nos contacts performant, qui nous permettra de gagner encore en efficience. Plusieurs solutions ont été envisagées, un logiciel a été choisi et testé dans deux services, où il a donné pleine satisfaction.*

**La Croix-Rouge est un Mouvement de secours volontaire et désintéressé**, ce qui lui confère une dimension humaine particulière.

*Le volontariat représente aussi une source d'inspiration et de motivation pour toutes les parties prenantes au Mouvement et se révèle indispensable dans une considération plus prosaïque au maintien de toutes les activités pour lesquelles nous n'aurions pas les moyens de rémunérer les collaborateurs. Sans les bénévoles, que de souffrances seraient ignorées.*

*Certaines opérations fonctionnent presque exclusivement grâce à la générosité des bénévoles, comme le Centre d'intégration culturelle, qui compte pour près de 40% du nombre d'heures bénévoles total à la Croix-Rouge genevoise, suivi par les Visites aux personnes âgées isolées et la Croix-Rouge Jeunesse.*

*Quand on valorise les heures de bénévolat effectuées en 2017, on arrive à un montant supérieur à 1'600'000 fr., soit environ 10% de nos charges.*

**Dans le futur**, nous allons concentrer nos efforts sur le renforcement de la fidélisation des bénévoles et le service Bénévolat monte un projet en collaboration avec le CICR et la CRS afin de commencer à célébrer le 8 mai, date de naissance d'Henry Dunant et Journée internationale de la Croix-Rouge, qui sera l'occasion de partager tous ensemble notre sentiment d'appartenance au Mouvement.

**Selon le Principe d'unité**, l'action de la Croix-Rouge doit être générale, c'est-à-dire qu'elle doit couvrir l'ensemble des besoins nationaux. Chaque fois que cela est pertinent, donc chaque fois que les besoins sont les mêmes à travers une grande majorité de cantons en Suisse, les opérations sont identifiées comme étant d'intérêt national.

*Parmi celles-ci, il y a la formation d'Auxiliaire de santé Croix-Rouge suisse, dont le nombre de personnes certifiées a augmenté de 14% en 2017 par rapport à l'année précédente, pour atteindre le nombre de 161.*

*La garde d'enfants est une autre prestation d'intérêt national. Une bonne nouvelle pour celle-ci : le soutien de la Fondation humanitaire de la Croix-Rouge suisse en faveur du service Chaperon rouge d'urgence a été confirmé jusqu'en 2027.*

**En ce qui concerne les développements**, des travaux sont actuellement menés au niveau national et donc avec la participation des différentes Croix-Rouge cantonales, sur divers sujets, dont celui de l'intégration des personnes migrantes. Ce domaine pourrait devenir une prestation d'intérêt national. La Croix-Rouge genevoise est active dans cette démarche avec la participation de la Responsable du Centre d'intégration culturelle au groupe de travail national.

*Un travail exploratoire est également mené au niveau national pour numériser le bénévolat, faciliter son accès et rendre plus fluide la communication avec les bénévoles.*

*Et finalement, la formation sur le baby-sitting sera partiellement en ligne au niveau national. Il s'agit d'un projet pilote qui pourrait ensuite s'appliquer à d'autres formations.*

***Pour finir, le Mouvement est universel*** et toutes les entités de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ont le devoir de s'entraider. Le Principe de l'universalité implique par ailleurs de faire connaître les valeurs humanitaires, et de favoriser le respect du Droit international humanitaire.

*En 2017, à Genève, 680 enfants et jeunes ont été sensibilisés aux valeurs humanitaires par la Croix-Rouge Jeunesse.*

*Et en ce qui concerne les bénévoles de la Croix-Rouge Jeunesse, 145 jeunes ont été formés et sont ainsi en mesure de représenter le Mouvement et de diffuser ses Principes fondamentaux.*

***À l'avenir*** et notamment à travers nos événements tels que, par exemple, le Prix Art et Humanité en collaboration avec la HEAD – Genève et le CICR, nous continuerons avec obstination et sans relâche à intégrer toujours plus les différentes entités du Mouvement pour favoriser le dialogue et accélérer la diffusion des valeurs humanitaires.

*Nous souhaitons par ailleurs continuer à renforcer la collaboration entre cantons. Un nouveau règlement de collaboration entre les différentes associations cantonales de la Croix-Rouge est d'ailleurs en préparation et va dans ce sens.*

*Pour terminer, je souhaiterais partager avec vous à quel point travailler tous les jours aux côtés des collaborateurs et des bénévoles donne de l'énergie et du courage. J'admire leur engagement, leur force ainsi que la qualité de leur travail et particulièrement leur façon d'agir profondément humaine car dans le respect de la dignité. Ainsi, les personnes qui bénéficient de leur soutien ne sont pas considérées comme des personnes démunies de tout. Lorsque l'on considère l'aide de cette façon, les bénéficiaires finissent par se convaincre qu'ils manquent de ressources. Or les enfants en difficulté, les jeunes en rupture, les personnes âgées isolées, les personnes migrantes, les personnes sans abri ont des ressources précieuses que les équipes de la CRG savent mobiliser et mettre en valeur.*

*Chers Membres, Chers Donateurs, Chers Partenaires, vous soutenez une association qui mène des opérations profondément humaines, de façon professionnelle, actuelle et dynamique, et je vous en remercie grandement.*