



Genève, le 30 octobre 2025
Aux représentantes et représentants
des médias

Communiqué de presse conjoint du département de la cohésion sociale du canton de Genève (DCS), de l'Hospice général, du département de la cohésion sociale et de la solidarité de la Ville de Genève (DCSS) et du Collectif d'associations pour l'action sociale (CAPAS)

Le BiS, un outil efficace pour l'information sociale selon le premier rapport d'évaluation

Le rapport d'évaluation du Bureau d'information sociale (BiS) mené par l'Université de Genève (UNIGE) et la Haute école de travail social (HETS) confirme les effets positifs du dispositif et met en lumière les besoins qui subsistent en matière d'accès aux prestations, ouvrant ainsi la voie à des pistes d'amélioration après deux années d'existence.

Né en réponse à l'urgence sociale de la crise pandémique et fruit d'une collaboration entre le département cantonal de la cohésion sociale (DCS), l'Hospice général, le département de la cohésion sociale et de la solidarité de la Ville de Genève (DCSS) et le Collectif d'associations pour l'action sociale (CAPAS), le Bureau d'information sociale (BiS) vise à lutter contre le non-recours aux prestations sociales. Après une phase pilote menée entre novembre 2020 et janvier 2022, il assure depuis 2023 deux permanences hebdomadaires, ouvertes à toute la population et accessibles sans rendez-vous. Chaque année, plus de 900 personnes y trouvent information et orientation sociale.

L'évaluation conduite par le Pr. Bonvin (UNIGE) et la Pre Lucas (HETS), combinant méthodes quantitatives et qualitatives, visait à établir un premier bilan du dispositif, en caractérisant le profil sociodémographique et socioéconomique des bénéficiaires et en évaluant l'impact du BiS sur leur situation, ainsi que les différents mécanismes par lesquels le BiS facilite l'accès aux droits.

Un taux de satisfaction élevé et des usages multiples

Constat général: le BiS remplit pleinement sa mission de pôle généraliste d'information et d'orientation, en proposant des consultations adaptées à la diversité de problématiques et de situations rencontrées. 90% des répondantes et répondants se déclarent satisfaits de leur passage au BiS, et 84,7% jugent le dispositif utile à la résolution de leur problème ou lui reconnaissent sa compétence.

Les données qualitatives confirment la richesse et la portée du dispositif, tout en soulignant ses limites. La dimension relationnelle de l'accueil, le rôle d'explication dans une approche alliant diagnostic de la situation et orientation, l'appui ponctuel dans certaines démarches administratives et la complémentarité des compétences mobilisées au sein du BiS en font un

véritable espace facilitateur entre la population et les institutions.

Au-delà de sa mission d'information généraliste, le BiS contribue à remobiliser les personnes et à leur offrir un repère accessible et rassurant face à la complexité des dispositifs d'aide sociale. Il facilite également l'accès aux prestations sociales, en particulier celles du service de l'assurance maladie (SAM) et du service des prestations complémentaires (SPC), ainsi que celles de l'Hospice général.

Non-recours: un phénomène multiple et des besoins persistants

La diversité des usages du BiS se reflète dans un constat significatif: 40% des personnes accueillies n'ont jamais eu de contact préalable avec un service social et mobilisent le BiS comme une porte d'entrée vers les aides existantes, tandis que pour les 60% restants, le passage par le dispositif constitue une étape dans une trajectoire d'accès aux prestations déjà initiée.

Ces données corroborent un autre constat, celui de l'évolution du profil des bénéficiaires par rapport à la période de crise sanitaire. Au-delà des franges de la population les plus éloignées des institutions et souvent les plus précarisées – notamment les personnes sans statut légal –, le BiS touche aujourd'hui un public plus large, a priori mieux inséré, mais néanmoins vulnérabilisé et confronté à différents obstacles dans leur processus d'accès aux droits sociaux.

Ce constat rappelle que le non-recours concerne potentiellement toute personne fragilisée à un moment où un autre de son parcours de vie. Le renoncement aux prestations peut en effet aussi bien survenir en amont d'une demande d'aide, lorsqu'aucune démarche n'est entreprise par méconnaissance ou par méfiance, ou plus tard, par découragement, au cours d'un processus déjà amorcé.

Des améliorations en perspective

Si le taux de satisfaction des personnes accueillies demeure très élevé, le taux de résolution des problèmes à moyen terme s'établit à 38,2%. Ce décalage s'explique en partie par une non-activation des informations reçues. Pour des raisons variées, certains bénéficiaires ne poursuivent pas les démarches initiées lors de leur passage au BiS.

Dans cette perspective, le rapport souligne la nécessité de renforcer l'articulation du BiS avec le réseau institutionnel et associatif, afin d'assurer une meilleure continuité de prise en charge et de faciliter les relais vers les services partenaires. Une meilleure identification du BiS au sein du réseau d'action sociale renforcerait également son rôle central en matière d'information sociale.

S'appuyant sur les forces confirmées du BiS ainsi que sur les pistes d'amélioration proposées, les partenaires expriment leur volonté de poursuivre et développer le dispositif, afin de consolider son ancrage dans le paysage social genevois et de mieux répondre aux besoins persistants de la population en matière d'accès aux prestations publiques. Les premiers changements concrets, tels que la possibilité de réaliser quelques démarches administratives sur place, pourraient voir le jour à l'horizon 2026.

- Consulter le rapport

Pour toute information complémentaire aux médias: M. Guillaume Renevey, secrétaire général adjoint

chargé de la communication, DCS, T. 022 546 67 68.