

Assemblée Générale de l'AVIVO Genève du mardi 25 avril 2017 - Maisons des associations

Rapport d'activité 2016 de l'Office social

Pour rappel, l'office social de l'AVIVO fonctionne avec deux assistantes sociales à plein temps, dont la responsable du service, ainsi qu'une secrétaire/réceptionniste qui a travaillé à 80% jusqu'à fin août, puis à plein-temps dès le 1^{er} septembre 2016.

Consultation sociale – statistiques et profil des dossiers

En 2016, les deux assistantes sociales de l'AVIVO ont effectué un total 1'396 consultations individuelles, chiffre constant par rapport à 2015. Chaque assistante sociale a reçu en moyenne quinze clients par semaine.

Depuis septembre 2016, suite à l'augmentation de 20% du temps de travail de notre secrétaire/réceptionniste, les assistantes sociales n'ont plus eu à assumer la réception de l'office social un jour par semaine, ce qu'il leur a permis de recevoir davantage de clients.

Le délai d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous s'est élevé en moyenne à deux ou trois semaines durant l'année 2016.

Les motifs de consultation prédominants restent les prestations complémentaires (demandes d'aide, mises à jour des dossiers, révisions périodiques, réclamations, etc.), la préparation à la retraite/préretaire et la fiscalité/successions.

Les personnes qui ont sollicité davantage l'office social en 2016 sont des femmes, âgées entre 70 et 79 ans. De plus en plus d'entretiens se font également en présence d'autres membres de la famille, en accord avec la personne concernée.

En 2016, nous avons constaté une hausse des démarches liées aux révisions périodiques du SPC, ce qui explique aussi le nombre important d'anciens dossiers archivés que nous avons réactivés en 2016.

L'année 2016 a été marquée par des modifications de loi importantes qui ont eu des répercussions sur la fréquentation du service social :

La révision de la loi sur l'assurance-maladie (LAMAL), votée par le peuple, a conduit à d'importants changements pour certains bénéficiaires de prestations complémentaires qui ont vu leur subside d'assurance maladie diminuer dès le 1^{er} juillet 2016.

Ce changement a généré de l'inquiétude chez les bénéficiaires et induit de nombreuses interrogations auxquelles l'office social a dû répondre.

De même, la lettre envoyée fin 2016 par le Conseiller d'Etat Monsieur Mauro Poggia aux 92'000 bénéficiaires de différentes prestations sociales, suite aux nouvelles dispositions pénales entrées en vigueur le 1^{er} octobre 2016, a engendré de nombreuses demandes de prise en charge rapides sur la fin de l'année.

Les personnes avaient en effet la possibilité d'annoncer spontanément jusqu'au 31 décembre 2016 des biens non déclarés au Service des Prestations Complémentaires ou autre service, sans risque de poursuites pénales.

Autres activités internes

En 2016, l'Office social a collaboré à la préparation de la permanence d'impôts, avec le service de l'administration. Il s'agit de prendre contact avec l'Administration Fiscale Cantonale afin d'anticiper les changements fiscaux en cours, de mettre à jour les supports de travail, et d'assurer le cours de remise à niveau des remplisseurs.

L'Office social est aussi chargé d'assumer par la suite un service « après-vente » aux personnes ayant rencontré un problème lors du remplissage de leur déclaration fiscale à l'AVIVO.

Comme chaque année lors de l'annonce des nouvelles primes d'assurance maladie en octobre, nous avons tenu des journées spéciales pour renseigner nos membres et les aider à effectuer les éventuels changements.

Enfin, l'Office social s'est chargé de la mise à jour des informations sociales sur le site internet de l'association.

Au vu de la restriction de personnel dans les services, les activités à l'extérieur de l'association ont nettement diminué en 2016, la priorité étant donnée aux consultations sociales avec les membres, et au suivi administratif des dossiers.

Conclusion et perspectives d'avenir

L'année 2016 a été une année stable quant au nombre de demandes reçues à l'office social par rapport à l'année 2015.

On observe une difficulté croissante à s'y retrouver dans des formulaires difficiles à comprendre, toujours plus complexes à remplir, et une multitude de justificatifs précis à fournir dans des délais relativement courts. La plupart des personnes sont par

ailleurs perdues face aux nouvelles technologies, et doivent courir d'un organisme à l'autre pour réunir les pièces nécessaires.

Les situations des personnes sont souvent très complexes, avec des parcours de vie chaotiques, divers problèmes qui se superposent (problèmes financiers, logement, etc.) et qui ont une conséquence directe sur les demandes d'aide déposées, toujours plus compliquées.

Notre intervention permet ainsi d'éviter le sentiment d'être noyé dans des démarches administratives trop lourdes, et de risquer de voir ses prestations financières coupées, lorsque les documents réclamés ne sont pas fournis à temps aux diverses administrations.

Ce sont souvent des heures de travail pour un seul dossier. Dans le contexte financier actuellement difficile que nous connaissons de restrictions budgétaires, où l'on s'attache à des notions de rentabilité, de contrat de prestations, ou encore de label de qualité, notre action est certes difficilement quantifiable mais prend tout son sens. Nous ne dispensons pas uniquement des prestations à de simples clients.

C'est un travail d'accompagnement social individuel qui nous demande à la fois de l'empathie et du recul, une excellente connaissance du réseau et des prestations existantes, une mise à niveau constante en fonction des changements de lois et directives, afin de faire valoir et respecter les droits des personnes en matière de sécurité sociale.

Cette aide administrative, le soutien et les conseils fournis permettent d'améliorer les conditions de vie et de contribuer aussi à l'autonomie de la personne et à son maintien à domicile.

Pour conclure, je tiens à remercier mes collègues de l'office social, du service de l'administration et loisirs, les membres du Comité et Bureau de l'AVIVO, ainsi que nos bénévoles pour leur travail tout au long de l'année.

Marianne Ricci
Responsable de l'Office social

Genève, avril 2017