

Assemblée Générale de l'AVIVO Genève Maison des associations – jeudi 23 avril 2015

Rapport d'activité 2014 de l'Office social

L'Office social travaille au quotidien pour la défense des aînés. Son but est de promouvoir le respect de leurs droits et leur bien-être.

Le service est spécialisé dans les questions liées à la retraite, à l'AVS, au 2^{ème} pilier, rentes viagères, ou encore les prestations complémentaires et municipales, mais il intervient dans d'autres domaines comme les successions, la fiscalité, le logement ou encore l'assurance maladie.

L'année 2014

L'année 2014 a été synonyme de grands chamboulements au niveau du personnel. La situation financière difficile de l'association a conduit au licenciement de 2 personnes, dont l'une des deux secrétaires-réceptionnistes de l'Office social qui travaillait à plein-temps.

En 2014, l'Office social a fonctionné avec :

- 2 assistantes sociales à 100% dont la responsable de l'Office social
- 1 secrétaire à 80% (dont 10% affecté au journal «espaces»)
- 1 secrétaire - réceptionniste à 100% jusqu'à mi-avril 2014.

En effet, le contrat de travail de la collaboratrice secrétaire-réceptionniste, employée à plein temps, a été résilié au 30 juin 2014, mais celle-ci a concrètement cessé son activité le 14 avril 2014.

Dès lors, il a fallu réorganiser le service dans l'urgence, de façon à pallier au manque de personnel administratif, ce qui implique désormais que les deux assistantes sociales sont régulièrement sollicitées pour tenir la réception et la permanence téléphonique de l'Office social, ainsi que pour la rédaction des courriers.

Consultation sociale – statistiques et profil des dossiers

Durant l'année 2014, l'Office social a pu enregistrer 38 nouvelles adhésions. Ce nombre est en diminution par rapport à l'année précédente, ce qui peut s'expliquer par le fait que, dû à la réorganisation des services, c'est le service de l'administration qui a encaissé prioritairement les cotisations des membres depuis avril 2014.

Les deux assistantes sociales de l'AVIVO ont effectué 2'572 entretiens individuels. Cela représente un total de 1'445 dossiers traités durant l'année 2014, soit un chiffre stable par rapport à l'année 2013.

Chaque assistante sociale a reçu en moyenne une vingtaine de clients par semaine jusqu'en avril 2014. Suite au licenciement de notre secrétaire-réceptionniste à 100%, et à l'obligation pour les deux assistantes sociales de tenir la réception les jours où il n'y a plus de personnel administratif, ce chiffre est descendu à 15 personnes par semaine. Cela a eu pour effet de rallonger le délai d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous avec une assistante sociale.

Concernant le profil des dossiers, nous avons reçu en majorité des femmes, âgées entre 60 et 69 ans.

Le domaine principal de consultation reste largement les prestations complémentaires du SPC (les nouvelles demandes, la mise à jour des dossiers, les révisions périodiques ou réclamations), la préparation à la retraite/préretraite, la fiscalité et les successions. Les statistiques détaillées de l'année 2014 peuvent être consultées à l'Office social.

Activités internes annexes de l'Office social

En 2014, l'Office social a collaboré, avec le service de l'administration, à l'organisation et à la supervision de la permanence d'impôts 2014.

Le service a aussi assuré un suivi pour les personnes ayant rencontré, dans le cadre de notre permanence fiscale, un problème lors du remplissage de leur déclaration.

Durant le mois d'octobre, l'Office social a tenu comme chaque année plusieurs journées consacrées à l'assurance-maladie, afin de renseigner les membres et les aider à effectuer les changements d'assurance nécessaires.

Enfin, l'Office social s'occupe de la mise à jour des différents dossiers et informations sociales figurant sur le site internet de l'association.

Activités extérieures

Au vu de la situation difficile vécue dans les services, nous avons dû restreindre les activités à l'extérieur de l'association.

Le manque de moyens nous a obligés à faire des choix, à nous recentrer sur l'essentiel de notre travail, c'est-à-dire la consultation sociale et à limiter notre présence dans les groupes de travail extérieurs.

Or il est primordial de continuer à nous ouvrir vers les autres, de partager notre expérience professionnelle, et de favoriser ainsi la collaboration avec les autres services.

En outre, il ne nous a pas été possible d'accueillir des stagiaires dans le service, car cela représente un investissement en temps considérable, que nous ne pouvons plus offrir. Là aussi, il est pourtant important et nécessaire de participer à la formation professionnelle des jeunes, d'autant plus que l'Office social représente un environnement de travail à la fois riche et complexe.

En 2014, nous avons pu toutefois assister à une séance organisée par la Ville de Genève et la conseillère administrative, Madame Esther Alder, sur les actions sociales menées et les prestations octroyées par la Ville, ou encore être présents et apporter l'expérience de notre pratique quotidienne lors d'une séance avec le Département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé, concernant la demande de subvention de l'association.

Conclusion et perspectives d'avenir

L'année 2014 a été une année stable quant au nombre d'interventions de l'Office social par rapport à l'année 2013.

Malgré le fait que, dû à la diminution de personnel, les assistantes sociales aient reçu moins de clients à partir du mois d'avril 2014, le nombre d'interventions (courriers, téléphones, etc.) et de dossiers est toutefois resté constant.

Cela peut s'expliquer par le fait qu'afin de pallier au manque de rendez-vous et de respecter les délais imposés par les administrations, le suivi des dossiers s'est effectué, davantage que par le passé, également par correspondance, ou directement à la réception avec le personnel administratif, lorsque cela s'est avéré possible.

Cela n'enlève rien à la qualité de notre travail, mais cette nouvelle situation a des répercussions inévitables sur l'organisation du service :

Cela nous oblige à privilégier l'aspect fonctionnel au détriment de l'aspect relationnel, puisque les entretiens sont limités et que nous avons moins de temps à consacrer à la relation avec les clients et leur famille, et à l'écoute.

Cela nous demande également de faire preuve d'une grande polyvalence et flexibilité dans notre travail, puisque chacune doit assumer des fonctions qui ne sont pas liées à son métier, afin d'assurer la bonne marche du service.

Cela induit une charge de travail et une pression plus grande chez le personnel qui peut générer une fatigue physique et psychologique importante par moments. C'est le cas lorsqu'une personne est absente, pour cause de congé ou de maladie, et qu'il faut trouver des solutions d'urgence et réorganiser le planning. Ainsi, le service qui travaillait déjà à flux tendu, se retrouve désormais en grande difficulté à la moindre absence.

Cela signifie également que le personnel de l'Office social ne pourra plus être physiquement présent à la permanence d'impôts pour superviser les bénévoles, la priorité étant donnée à la consultation sociale.

Enfin, cela demande inévitablement à nos membres de faire preuve de patience, lorsqu'il s'agit d'attendre un rendez-vous avec une assistante sociale pendant plusieurs semaines, sachant que les urgences sont toutefois toujours assurées.

Le rôle de l'Office social auprès des aînés est primordial, puisque nous sommes sollicités dans des domaines où les démarches administratives sont lourdes et complexes, comme par exemple les demandes de prestations complémentaires, les révisions périodiques des dossiers, ou encore les démarches à accomplir suite à un décès qui sont nombreuses et coûteuses, lorsqu'il s'agit de passer par un notaire et une fiduciaire.

Notre intervention permet à des personnes fragilisées, de trouver une aide administrative et un soutien moral pour mener à terme des démarches difficiles, dans une période de deuil synonyme de souffrance et de multiples changements.

Les restrictions budgétaires dégradent les conditions de travail et réduisent l'offre des prestations que nous pouvons proposer à la population.

Dans ce contexte actuel de crise et d'austérité, malgré le manque de temps et de moyens, il nous faut continuer à offrir des prestations et un accompagnement de qualité à nos membres, sachant que les demandes ne cessent d'augmenter.

Pour conclure, je tiens à remercier nos membres pour leur confiance, l'ensemble du personnel de l'Office social pour sa compétence et sa disponibilité, mes collègues des services de l'administration et des loisirs pour leur collaboration, nos nombreux bénévoles, ainsi que tous les membres du Comité et du Bureau de l'AVIVO.

Marianne Ricci
Responsable de l'Office social

Genève, avril 2015