

# **Assemblée Générale de l'AVIVO Genève du jeudi 11 avril 2019**

## **Maisons des associations**

### **Rapport d'activité 2018 de l'Office social**

#### **Consultation sociale – statistiques et profil des dossiers**

En 2018, les deux assistantes sociales de l'AVIVO ont effectué un total 1'323 entretiens individuels. Chaque assistante sociale a reçu en moyenne quinze clients par semaine.

Nous constatons une légère baisse du nombre de consultations par rapport à l'année 2017, mais une forte augmentation des démarches administratives effectuées (courriers, téléphones, mails). Ceci s'explique par l'intervention qui se fait souvent sans rendez-vous, suite à des courriers reçus de membres déjà suivis par l'office social, ou aux réponses apportées à des questions adressées par mail, ou encore par le biais de notre site internet.

Le nombre de nouveaux clients qui ont sollicité l'office social pour la première fois, soit 187 personnes, est resté stable entre 2017 et 2018.

Le délai d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous s'élève en moyenne à deux semaines durant l'année 2018.

Les personnes qui prennent des conseils proviennent de tout le canton. Pour 2018, ce sont toujours davantage de femmes, mais âgées entre 70 et 79 ans, qui ont sollicité l'aide de l'office social. Nous constatons que les personnes consultent de plus en plus jeunes, pour s'informer et préparer au mieux leur retraite, et souvent accompagnées par des proches.

Les motifs de consultation prédominants restent en 2018 la préparation à la retraite, les prestations complémentaires, notamment un grand nombre de révisions périodiques de dossiers, ainsi que les démarches fiscales suite décès.

#### **Autres activités**

En 2018, l'Office social a collaboré à la préparation de la permanence d'impôts avec le service administratif, en prenant les contacts nécessaires avec l'Administration Fiscale Cantonale, en mettant à jour les supports de travail des remplisseurs ou encore en élaborant l'agenda de la permanence.

L'Office social assume par la suite chaque année un service après-vente aux personnes ayant rencontré un problème lors du remplissage de leur déclaration fiscale à l'AVIVO, et s'occupe de déposer les éventuelles réclamations nécessaires.

Comme chaque année en novembre, ont eu lieu des journées spécialement dédiées au thème de l'assurance maladie, afin de renseigner nos membres et les aider à effectuer les changements nécessaires.

Enfin, l'Office social s'est chargé de la mise à jour des informations sociales sur le nouveau site internet de l'association, et a répondu aux sollicitations de divers médias sur des problématiques sociales. Nous avons par ailleurs pu participer à une émission de la RTS, T.T.C., sur le thème de la retraite.

Malgré la difficulté d'assurer une présence à l'extérieur, les assistantes sociales ont pu bénéficier en 2018 deux journées de formation continue sur les thèmes de l'assurance invalidité et des successions.

### **Conclusion et perspectives d'avenir**

Les situations traitées en 2018 par l'office social ont peu évolué et leur nombre est resté stable.

Les dossiers sont complexes avec des problématiques financières, familiales, de logement, etc. qui souvent se superposent.

La plupart des consultants sont dépassés par les démarches administratives à effectuer, les documents à fournir, ou simplement ne disposent pas des informations nécessaires quant à leurs droits.

Notre intervention permet à ces personnes et à leurs proches d'obtenir des conseils, vérifier leurs droits à certaines prestations, défendre leurs intérêts, et obtenir un appui dans leurs démarches. Tout cela dans le but d'améliorer leur qualité de vie et renforcer leur autonomie.

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 2019