

## **Assemblée Générale de l'AVIVO Genève du jeudi 24 septembre 2020**

### **Rapport d'activité 2019 de l'Office social**

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

En 2019, les deux assistantes sociales de l'AVIVO ont effectué un total 1'794 entretiens individuels. Chaque assistante sociale a reçu en moyenne quinze clients par semaine. Elles répondent aussi à toutes les questions et sollicitations qui arrivent sur les adresses e-mail du service.

Le nombre de nouveaux clients qui ont sollicité l'office social pour la première fois, soit 178 personnes, est resté stable entre 2018 et 2019.

Durant l'année 2019, le délai d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous s'est élevé en moyenne à deux ou trois semaines selon les périodes.

Nous avons constaté une hausse des demandes par rapport à l'année 2018. Au vu du délai d'attente, certaines prises en charge se font directement au guichet sans rendez-vous par notre secrétaire (comme le ramassage de certains documents pour les dossiers en cours, ou la réponse à des questions simples).

La tranche d'âge qui a le plus fait appel à nos services se situe entre 60 et 69 ans. Nous constatons encore une fois que les personnes consultent de plus en plus jeunes, et également accompagnées par des proches.

Les motifs de consultation prédominants restent en 2019 la préparation à la retraite et les prestations complémentaires, notamment un grand nombre de révisions périodiques de dossiers.

#### **Autres activités**

En 2019, l'Office social a comme toujours collaboré à la préparation de la permanence d'impôts. Il s'agit de contacter le service de l'Administration fiscale cantonale, les remplisseurs, d'organiser le planning de la permanence, ou encore d'adapter les supports de travail aux diverses modifications fiscales. Nous avons aussi donné en collaboration avec le service de l'administration un cours d'information et de remise à niveau à nos remplisseurs.

Notre secrétaire/réceptionniste s'est chargée comme chaque année de superviser le travail de la téléphoniste engagée pendant trois mois pour la prise des rendez-vous d'impôts, et a assumé une journée par semaine la responsabilité de la permanence fiscale de l'AVIVO.

L'Office social assure par la suite le suivi de la permanence par le contrôle éventuel des taxations d'impôts, et intervient si nécessaire auprès de l'AFC par le biais de réclamations.

Comme chaque année en novembre, nous avons dédié plusieurs journées au thème de l'assurance maladie, afin de renseigner nos membres sur les futures primes, et de les épauler dans les éventuels changements de caisse maladie ou de modèle.

Enfin, l'Office social s'est chargé de la mise à jour des informations sociales à disposition sur le site internet de l'association, et a répondu aux questions de divers médias sur des problématiques sociales.

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

En conclusion, le nombre de situations traitées en 2019 par l'office social est légèrement en hausse. Nous sommes toujours majoritairement sollicités pour la préparation à la retraite et les dossiers de prestations complémentaires.

Les personnes sont envoyées par diverses administrations (caisses AVS, Service des Prestations Complémentaires, Administration Fiscale Cantonale, etc.) ou d'autres services sociaux comme l'Hospice Général, Pro Senectute ou encore les centres sociaux de quartier.

La population qui a recours à nos services est très hétérogène, plus ou moins âgée, avec des cultures, des trajectoires de vie différentes, des problèmes de santé physiques et/ou psychiques qui parfois se cumulent.

Des personnes atteintes dans leur mobilité, avec des handicaps plus ou moins importants, ou encore avec des problèmes cognitifs, plus ou moins dépendantes de leur entourage, parfois isolées. Il nous faut prendre en compte ces différences lors de notre intervention. On constate toutefois que les personnes s'adressent à nous de plus en plus tôt pour s'informer et préparer au mieux leur retraite.

Il s'agit aussi d'un travail en réseau avec les familles et les autres intervenants professionnels qui gravitent autour de la personne.

Notre action vient renforcer le dispositif socio-sanitaire genevois en place qui favorise le maintien à domicile : les immeubles à encadrement qui s'inscrivent de plus en plus dans des environnements dits « mixtes » avec des logements d'étudiants, des restaurants ou encore des crèches sur place, pour éviter l'isolement des aînés. Ou encore les aides et repas à domicile, ou les nombreux loisirs qui permettent de tisser des liens sociaux, de favoriser l'activité physique, stimuler la mémoire et avoir ainsi un impact préventif sur de nombreuses maladies.

L'intervention de notre office social s'inscrit donc dans une politique de prévention, de maintien à domicile globale, en permettant à la personne de rester autonome le plus longtemps possible et de respecter ainsi son choix de vie.

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, septembre 2020