



Rapport d'activité 2020 de l'Office social

Consultation sociale – statistiques et profil des dossiers

L'année 2020 a été une année particulière pour tout un chacun, avec l'arrivée du COVID-19 et les directives sanitaires du Conseil Fédéral qui ont suivi tout au long de l'année, et qui ont impacté notre vie personnelle et professionnelle.

Notre office social a été complètement fermé au public du 18 mars au 7 juin 2020. Nous avons ensuite pu réouvrir avec toutes les mesures sanitaires mises en place, à savoir l'utilisation de masques et de gel désinfectant obligatoire pour tous, l'installation de plexiglas pour le respect des distances lors des entretiens individuels et à la réception, et la limitation des personnes présentes dans les locaux.

Suite à la dégradation de la situation, dès le 5 novembre 2020, nous avons dû à nouveau fermer partiellement l'office social avec une ouverture des locaux au public uniquement les lundis et mercredis, étant en télétravail le reste de la semaine.

Cette situation nous a demandé de réadapter notre manière de travailler, de façon à pouvoir continuer à répondre au mieux aux demandes de nos membres.

Ainsi, durant les périodes de confinement et semi-confinement, nous avons mis sur pied une permanence téléphonique journalière.

Durant ces périodes, les dossiers ont été traités par correspondance, par messagerie et finalisés par des entretiens téléphoniques, en lieu et place des entretiens présentsiels de façon à limiter les contacts.

Ceci nous a permis de continuer à traiter les dossiers les plus urgents de départ à la retraite, de demandes de prestations complémentaires, ou encore les démarches fiscales et de succession liées à des décès.

Dès le mois de novembre 2020, nous avons pu être équipés à domicile de matériel informatique nous donnant accès à l'ensemble de nos dossiers et à notre agenda, ce qui a grandement facilité le télétravail, et a permis d'améliorer la réponse téléphonique donnée aux membres.

Dès le 19 novembre 2020, l'une des assistantes sociales a dû s'absenter pour cause de maladie, et l'office a ainsi fonctionné avec une seule assistante sociale dès cette date jusqu'à la fermeture de Noël.

En 2020, les deux assistantes sociales de l'AVIVO ont donc effectué un total de 1'354 entretiens individuels.

Elles ont répondu en parallèle aussi à toutes les questions et sollicitations parvenues sur les adresses e-mail du service et par téléphone, en augmentation dû à la situation et aux restrictions sanitaires.

En 2020, ce sont 121 nouveaux clients qui ont sollicité l'office social pour la première fois, en devenant ainsi membres de l'association.

La tranche d'âge qui a le plus fait appel à nos services en 2020 se situe entre 70 et 79 ans.

Les prestations complémentaires et la préparation à la retraite/préretraite sont restés les domaines d'intervention principaux de l'office social.

Autres activités

En 2020, l'Office social a collaboré à la préparation de la permanence d'impôts, en donnant avec le service de l'administration un cours de remise à niveau à nos remplisseurs bénévoles.

Notre office s'est chargé également des contacts avec l'Administration Fiscale Cantonale et les remplisseurs, de l'organisation du planning de permanence et de la mise à jour des outils de travail pour les remplisseurs.

Notre secrétaire/réceptionniste s'est chargée comme chaque année de superviser le travail de la téléphoniste engagée pour la prise des rendez-vous d'impôts, qui n'a finalement pu être présente que du 27 janvier au 17 mars au vu du premier confinement.

Il nous a fallu malheureusement par la suite rappeler l'ensemble des clients de la permanence pour annuler les rendez-vous fixés par la téléphoniste.

A la réouverture des locaux en juin 2020, notre secrétaire a assumé une journée par semaine la responsabilité de la permanence fiscale de l'AVIVO.

Les assistantes sociales ont assuré par la suite le suivi de la permanence d'impôts, par le contrôle des taxations d'impôts posant problèmes, et le dépôt de réclamations auprès de l'AFC.

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

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.

A l'extérieur de l'association, les assistantes sociales ont pu participer à diverses réunions de réseau avec des partenaires (Services des prestations complémentaires, Plateforme des aînés, etc.).

Conclusion et perspectives d'avenir

En conclusion, le nombre de situations traitées en 2020 par l'office social est légèrement en baisse dû au confinement et à la fermeture complète des locaux au public de mi-mars à début juin, puis partielle dès le 5 novembre.

Les démarches par correspondance et par téléphone ont été en augmentation en lien avec la situation sanitaire et à l'obligation de télétravail durant ces deux périodes de l'année.

Globalement, nous avons toujours été majoritairement sollicités pour la préparation à la retraite/préretraite et les dossiers de prestations complémentaires.

Mais cette année nous a obligés à repenser notre façon de travailler, à innover et à collaborer encore davantage avec divers partenaires extérieurs pour faire face à un nouveau défi.

Le premier confinement de mi-mars à début juin 2020 nous a surpris et nous a placés face à des situations, des demandes nouvelles et urgentes.

Les demandes d'aide administrative ou financière ont souvent été remplacées, durant cette première période, par des demandes très pratiques de la part de nos membres qui étaient incités à rester à domicile et éviter les contacts sociaux. Certains ont pu être aidés par leur famille, mais il a fallu répondre avant tout à des besoins vitaux de personnes parfois seules face à leurs peurs.

Il a s'agit d'abord de les rassurer face à la situation sanitaire, d'appeler régulièrement certains de nos membres plus isolés pour maintenir un lien social, de définir des priorités, d'orienter les personnes vers différents partenaires et réseaux pour organiser des livraisons de courses, pour sortir un animal de compagnie, évacuer les poubelles, aller chercher des médicaments à la pharmacie ou encore pour effectuer des paiements.

Un important mouvement de solidarité a vu le jour. Peu à peu des réseaux formels (communes) et informels (voisinage, groupes d'entraide sur les réseaux sociaux, livreurs improvisés) se sont organisés pour faire face à ces nouvelles demandes d'aide au quotidien et palier à la solitude. Ce réseau d'entraide n'a cessé de s'enrichir au fil des mois pour répondre non seulement à des besoins vitaux, mais offrir également des activités de loisirs à distance.

Nous avons été touchés par les appels reçus, les inquiétudes de nos membres et de leur famille, et par cet élan de solidarité que nous avons vu émerger et s'étendre. On est en quelques sortes revenus à des besoins essentiels et à veiller sur l'autre.

Cette crise nous a obligés à nous recentrer, à redéfinir des priorités dans notre quotidien et notre travail, à repenser l'après et à nous organiser pour répondre au mieux aux demandes de nos membres.

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 et durant cette année particulière et difficile.

Marianne Ricci
Responsable de l'Office social

Genève, mars 2021