

# **Assemblée Générale de l'AVIVO Genève du jeudi 12 avril 2018**

## **Maisons des associations**

### **Rapport d'activité 2017 de l'Office social**

#### **Consultations sociales – statistiques et profil des dossiers**

En 2017, les deux assistantes sociales de l'AVIVO ont effectué un total 1'348 consultations individuelles, chiffre constant par rapport à 2016. Chaque assistante sociale a reçu en moyenne quinze clients par semaine.

Nous avons pu constater une hausse des nouveaux clients qui ont sollicité l'office social pour la première fois.

Le délai d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous s'est élevé en moyenne à deux semaines durant l'année 2017.

Les personnes qui nous consultent proviennent de tout le canton. Pour 2017, ce sont davantage de femmes, âgées entre 60 et 69 ans, qui ont sollicité l'aide de l'office social. Au fil des années on remarque ainsi que les personnes consultent de plus en plus jeunes, pour s'informer et préparer au mieux leur retraite.

Les motifs de consultation prédominants sont restés la préparation à la retraite, ainsi que les prestations complémentaires, et notamment les nombreuses révisions périodiques de dossiers.

De même, nous avons dû assurer le suivi des démarches de dénonciation spontanée au SPC initiées à fin 2016, suite à la lettre du Conseiller d'Etat Monsieur Mauro Poggia envoyée aux 92'000 bénéficiaires de prestations sociales.

Les personnes ont en effet reçu suite à leur dénonciation des demandes de pièces et nouvelles décisions. Il a s'agit d'expliquer aux bénéficiaires et leur famille ces nouveaux calculs, et les demandes de restitution souvent importantes qui ont impacté la suite de leur vie.

#### **Autres activités**

En 2017, l'Office social a collaboré à la préparation de la permanence d'impôts avec le service de l'administration, en prenant contact avec l'Administration Fiscale Cantonale, ou encore en mettant à jour les supports de travail des remplisseurs.

L'Office social a par ailleurs assumé 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 en novembre, nous avons tenu des journées spécialement dédiées au domaine 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 site internet de l'association.

Malgré la difficulté d'assurer une présence à l'extérieur, les assistantes sociales ont malgré tout pu participer en 2017 à certaines réunions ou groupes de travail comme par exemple avec la Plateforme des aînés et le SPC, ou encore l'APAF (l'association d'aide et d'accompagnement des personnes âgées en EMS et de leur famille).

Nous avons également collaboré à une étude portant sur les décisions de fin de vie des personnes âgées, étude en cours menée par la Haute école de travail social de Fribourg et Genève.

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

Les situations traitées en 2017 par l'office social ont peu évolué et leur nombre est resté stable, avec toutefois une légère hausse des nouvelles demandes.

Une problématique récurrente reste la difficulté pour la plupart des personnes à s'y retrouver dans les formulaires à remplir pour les administrations, ainsi que le nombre impressionnant de justificatifs de revenus et fortune à réunir, avec le sentiment d'être noyé dans la paperasse.

Les situations sont complexes avec des difficultés qui souvent se superposent, difficulté financière, problèmes de logement, de santé, familiaux, etc.

Notre intervention permet à ces personnes et à leurs proches d'y voir plus clair, d'obtenir des conseils, de vérifier leurs droits à certaines prestations, et de les appuyer dans leurs démarches. Tout cela dans le but d'améliorer leur qualité de vie, qu'elles puissent vivre une retraite sereine et être autonome le plus longtemps possible.

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 2018