

Assemblée Générale de l'AVIVO Genève du jeudi 14 avril 2016

Maisons des associations

Rapport d'activité 2015 de l'Office social

Le respect des droits des aînés et la promotion de leur bien-être est depuis toujours au centre de l'intervention de l'office social de l'AVIVO.

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

Il offre des conseils et un appui administratif à ses membres, dans le respect de la confidentialité. Son but est de garantir une qualité de vie aux aînés.

Consultation sociale – statistiques et profil des dossiers

En 2015, les deux assistantes sociales de l'AVIVO, employées à plein-temps, ont effectué un total 1'412 consultations individuelles, chiffre en légère diminution par rapport à 2014. Chaque assistante sociale a reçu en moyenne quinze clients par semaine.

Cette diminution des consultations ne reflète pas une diminution de la demande de nos membres, mais s'explique par le fait que chaque assistante sociale a été régulièrement amenée à tenir la réception et la permanence téléphonique durant les congés ou vacances de la secrétaire-réceptionniste employée à 80%, ce qui a réduit le temps de consultation. Les assistantes sociales ont été également davantage sollicitées pour la rédaction de leur courrier.

Le délai d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous s'est élevé en moyenne à deux ou trois semaines durant l'année 2015, mais a pu s'étendre jusqu'à un mois lors des périodes plus chargées.

Le domaine de consultation prédominant reste celui des prestations complémentaires (demandes d'aide, mises à jour des dossiers, révisions périodiques, réclamations, etc.), suivi par la préparation à la retraite/préretraite et la fiscalité/successions.

Les personnes qui sollicitent davantage l'office social sont des femmes, âgées entre 60 et 69 ans.

En 2015, nous avons par ailleurs constaté une hausse des démarches fiscales liées aux décès. En effet, les assistantes sociales établissent les déclarations d'impôts et de succession envoyées par l'AFC suite à un décès. Ces prestations sont payantes, mais les tarifs appliqués actuellement se situent bien en-dessous de ceux pratiqués dans les fiduciaires ou chez les notaires de la place.

Cette spécificité de notre office social permet à des personnes en deuil d'être soutenues moralement et déchargées de démarches administratives lourdes et complexes, en leur évitant d'engager des frais souvent importants au vu de leur situation financière.

Ainsi, cette hausse des demandes de successions a eu pour effet une augmentation des recettes de l'office social par rapport à l'année précédente.

Toutefois, il faut préciser que la prise en charge d'une demande d'aide administrative suite décès, représente pour l'assistante sociale un temps de travail par dossier très important.

Activités internes annexes de l'Office social

En 2015, l'Office social a collaboré, avec le service de l'administration, à l'organisation de la permanence d'impôts (prise de contact avec l'AFC, mise à jour des supports de travail, tenue du cours de remise à niveau des remplisseurs, etc.) et au recrutement du nouveau responsable d'impôts pour l'année 2016.

L'Office social s'est aussi chargé de recevoir les personnes ayant rencontré un problème lors du remplissage de leur déclaration fiscale à l'AVIVO, ou par la suite, lors de la notification de leur bordereau d'impôts. C'est ainsi un service « après-vente » que nous offrons aux membres et non-membres ayant eu recours à la permanence d'impôts.

Concernant le domaine de l'assurance maladie, l'Office social a tenu comme chaque année plusieurs journées en octobre 2015, destinées à renseigner les membres et les aider à effectuer les éventuels changements d'assurance.

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

Activités extérieures

Au vu de la restriction de personnel dans les services, les activités à l'extérieur de l'association ont nettement diminué en 2015, la priorité étant donnée aux consultations sociales avec les membres, et au suivi administratif des nombreux dossiers.

Il est toutefois important pour l'association de rester ouvert, de partager ses connaissances et son expérience professionnelle, et de favoriser la collaboration avec d'autres services, tout comme il est important de pouvoir participer à la formation professionnelle des jeunes.

C'est ainsi qu'en septembre 2015, l'Office social a été sollicité pour présenter son travail et donner des notions de sécurité sociale aux élèves en formation à l'école d'Assistants socio-éducatifs de Genève.

Conclusion et perspectives d'avenir

L'année 2015 a été une année stable quant au nombre de demandes reçues à l'office social par rapport à l'année 2014, même si le nombre de consultations et d'interventions (courrier, téléphones) a légèrement diminué, dû au manque de personnel administratif et au temps d'entretien réduit des assistantes sociales.

Le temps d'attente pour obtenir un rendez-vous s'est en contrepartie rallongé en 2015, sachant que les urgences ont malgré tout été assurées. Afin de pallier au manque de rendez-vous et de respecter les délais imposés par les administrations, le suivi des dossiers s'est effectué, lorsque cela s'est avéré possible, également par correspondance, ou directement à la réception avec le personnel administratif.

Chaque membre de l'équipe est ainsi désormais amené à effectuer des tâches multiples pour la bonne marche du service. La baisse des effectifs impose une polyvalence certaine et une charge de travail plus importante.

L'intervention de notre Office social est essentielle, en ce sens qu'elle contribue à la promotion du bien-être des aînés du canton, à la défense de leurs droits, au maintien de leur autonomie à domicile, ou encore à prévenir la précarité financière ou l'isolement social.

Or, les mesures d'austérité décidées par les collectivités publiques amènent au démantèlement progressif du tissu associatif, pourtant indispensable et complémentaire à l'action des services publics dans le dispositif social genevois.

La baisse des subventions induit inévitablement des changements au sein d'association comme la nôtre, et peut amener à déstructurer les services où les priorités doivent être redéfinies en permanence.

En conclusion, à l'avenir, nous devons continuer à relever au quotidien d'énormes défis malgré le manque de moyens : une demande constante, des démarches administratives toujours plus complexes, un manque de formation continue, un temps plus limité pour le contact avec les clients pourtant nécessaire dans la relation d'aide, ou encore une diminution voire une disparition de certaines actions ou projets.

Enfin, 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 2016