



Rapport d'activité 2021 de l'Office social

Consultation sociale

L'Office social de l'AVIVO est spécialisé dans les questions de retraite mais propose des consultations dans divers domaines (AVS, LPP, prestations complémentaires, prestations municipales, succession, fiscalité, assurance maladie, recherche de fonds, etc.).

Il conseille, oriente et soutient les seniors dans leurs démarches administratives. Il défend et vérifie leurs droits aux différentes assurances sociales et prestations.

Nous apportons notre aide aux personnes membres domiciliées dans tout le canton, à leurs proches, ainsi qu'aux autres partenaires du réseau médico-social qui les accompagnent parfois.

Les démarches administratives sont soumises à des exigences de plus en plus complexes de la part des administrations et services divers, et l'accompagnement de nos membres et de leur famille permet de soulager l'inquiétude ressentie face à ces formalités et de garantir leurs droits.

Dans le cadre de la préparation à la retraite/préretraite, de nombreuses personnes viennent dès l'âge de 55 ans prendre conseil, ou commencer des démarches comme la recherche d'avois de la prévoyance professionnelle, ou le dépôt d'une demande d'estimation de leur rente AVS future.

L'information préventive et les démarches en amont permettent de préparer au mieux la retraite et de garantir un niveau de vie suffisant. Il s'agit, selon la situation de chaque personne, de l'aider à faire les choix les plus judicieux et éviter ainsi des pièges qui auraient des conséquences lourdes sur le futur.

En 2021, dû à la situation sanitaire, afin d'éviter toute contamination de nos membres et du personnel, l'association a été fermée au public de janvier à juin. Les collaboratrices de l'Office social, alors en télétravail, étaient présentes deux jours par semaine en présentiel pour gérer sur place le courrier et les démarches administratives urgentes et complexes.

Comme cela avait déjà été le cas en 2020, lors de la fermeture liée à la COVID-19, les consultations ont été organisées par téléphone et les démarches gérées par correspondance.

Le travail à domicile a été optimisé en 2021 par l'installation fin 2020 de matériel informatique chez les collaboratrices, permettant d'accéder à l'ensemble des dossiers au bureau et aux agendas, ainsi que d'une application permettant de recevoir et passer des appels sur les téléphones privés.

Dès le mois de juillet, nous avons pu à nouveau accueillir nos membres en présentiel du lundi au vendredi avec un horaire restreint.

A la réouverture des locaux, nous avons constaté que de nombreuses personnes, éprouvées par des mois de pandémie, ressentaient de la difficulté à revenir à des entretiens en présentiel, et nous sollicitaient toujours beaucoup par téléphone, e-mail ou par correspondance. Il a donc fallu s'adapter à cette nouvelle situation afin de répondre au mieux aux diverses demandes, en augmentant le nombre de rendez-vous téléphoniques de façon significative.

Il s'agit d'une tendance et d'une demande qui est en nette augmentation.

Autres activités

Dans le cadre de la permanence d'impôts, notre Office social a pu apporter son aide pour le remplissage des déclarations fiscales à distance, de façon à soulager le travail des bénévoles et du service de l'Administration.

Les assistantes sociales ont ensuite assuré le suivi de la permanence par le contrôle des taxations d'impôts et/ou le dépôt des réclamations parfois nécessaires auprès de l'Administration fiscale cantonale.

En novembre, plusieurs journées de consultations ont été entièrement 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.

Du 13 au 17 décembre, nous avons accueilli et encadré une jeune étudiante pour un stage de découverte et d'observation.

L'Office social s'occupe par ailleurs de répondre à toutes les questions des divers médias qui sollicitent notre association sur des problématiques sociales, lors de divers projets de recherches liés aux seniors ou encore dans le cadre de travaux d'étudiants.

Enfin, l'Office social s'est chargé de la mise à jour des informations sociales et divers dossiers à disposition sur le site internet de l'association.

En effet, l'année 2021 a été une année riche en changements sur le plan social, notamment dû à l'entrée en vigueur en janvier de la nouvelle loi sur les prestations complémentaires, puis en juillet de la loi sur les prestations transitoires pour chômeurs âgés.

Projet informatique

Dès juillet 2021 a commencé une refonte complète de notre outil informatique, pour laquelle deux des trois collaboratrices de l'Office social ont été fortement sollicitées.

Il a fallu définir les besoins du service, vérifier les données, effectuer les premiers tests, et participer à des réunions hebdomadaires avec les personnes du Comité en charge du projet.

Conclusion et perspectives d'avenir

Depuis déjà 2020, la crise liée au Covid-19 a impacté de façon conséquente l'activité de tous les services sociaux.

Il a fallu réinventer l'action sociale, identifier les besoins, et faire preuve de flexibilité en adaptant nos prestations à la situation sanitaire et à la diversité des demandes, parfois simplement en contactant une personne isolée chaque semaine afin de la rassurer face à la situation sanitaire et prendre de ses nouvelles, organiser des livraisons de repas, ou orienter vers d'autres partenaires, etc.

Les entretiens en présentiel ont fortement diminué en raison de la situation sanitaire au profit des entretiens par téléphone et des démarches par correspondance.

Nous ignorons encore comment la situation actuelle va évoluer, mais il est certain que la pandémie a modifié en profondeur notre façon de travailler, nous a poussés à expérimenter une façon différente de traiter les dossiers, en nous demandant davantage de flexibilité.

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

En 2021, dû à l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur les prestations complémentaires en janvier, nous sommes beaucoup intervenus pour vérifier les nouvelles décisions établies, et apporter les éclaircissements nécessaires.

Nous avons également pu constater que la moyenne d'âge des membres qui nous ont sollicités a encore augmenté en 2021, peut-être à cause de la situation sanitaire qui a isolé davantage les personnes plus dépendantes, et celles qui ne possèdent pas ou n'utilisent pas d'équipements numériques.

Cette crise a mis en évidence de profondes inégalités sociales face aux technologies de l'information et de la communication, surtout chez les aînés.

Dû à la situation sanitaire, les activités et réunions à l'extérieur n'ont pas pu avoir lieu, et les visioconférences avec nos partenaires ont été privilégiées. Il est impératif à l'avenir de continuer à s'ouvrir vers l'extérieur, de favoriser les collaborations et les projets qui permettent d'augmenter la visibilité de l'association.

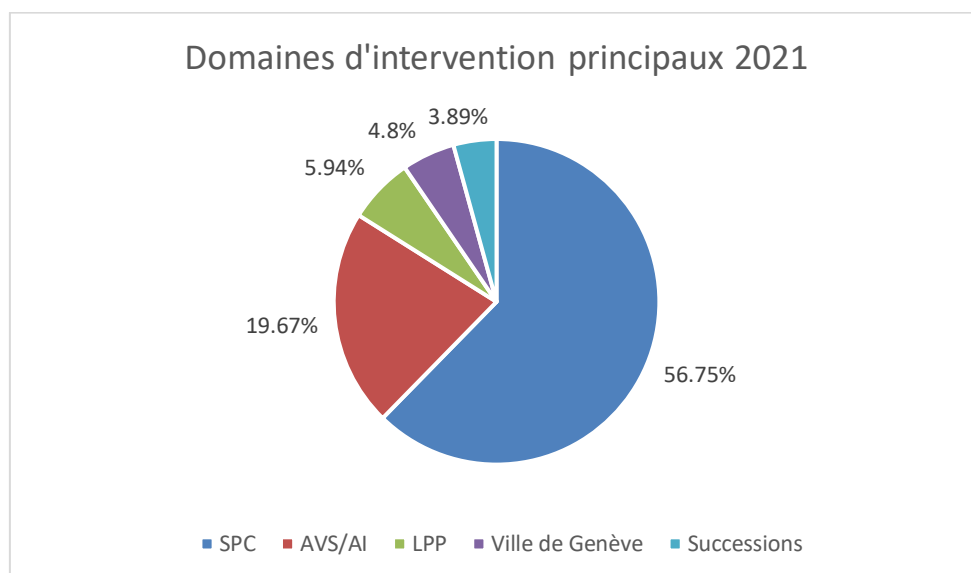
Dans cette optique, L'AVIVO a notamment signé une convention de collaboration avec l'OCAS et bénéficié d'un financement, afin que l'office social puisse accompagner les personnes concernées par le décalage des dates de versement des rentes annoncé pour 2022 qui en éprouvaient le besoin. Certaines personnes se sont trouvées en difficulté et déstabilisées à cause de ce changement de calendrier. C'est par ailleurs grâce à l'intervention de l'AVIVO que la date de versement des rentes a pu être ramenée du 6^{ème} jour, initialement annoncé, au 3^{ème} jour ouvrable du mois.

L'AVIVO reçoit aussi une enveloppe budgétaire du Canton affectée au travail de soutien des proches aidants, dont le rôle essentiel dans notre société et la fragilité (épuiement, solitude, problèmes financiers) ont été mis en lumière par la crise sanitaire. L'aide administrative offerte aux proches aidants par notre office social vient ainsi étoffer les offres d'accompagnement et d'entraide déjà existantes à Genève.

L'office social : quelques chiffres clefs en 2021

- 3 collaboratrices à plein-temps :
2 assistantes sociales et 1 secrétaire-réceptionniste
- **124** nouvelles personnes suivies, dont **79** nouveaux membres

- **437** démarches effectuées en lien avec les dossiers de nos membres :
- Demandes les plus fréquentes :
 1. **Les dossiers de prestations complémentaires** (nouvelles demandes, vérification des décisions, mise à jour des dossiers, révisions périodiques, réclamations) pour une tranche d'âge située majoritairement entre 80 et 89 ans
 2. **La préparation à la retraite/préretraite (AVS)** pour une tranche d'âge située majoritairement entre 60 et 69 ans
 3. La prévoyance professionnelle
 4. Les prestations de la Ville de Genève
 5. Les successions



Pour conclure, je tiens à remercier ici mes collègues de l'Office social et du service de l'Administration et loisirs, les membres du Bureau et du Comité ainsi que l'ensemble de nos bénévoles pour leur travail et leur collaboration tout au long de l'année.

Marianne Ricci
Responsable de l'Office social

Genève, mars 2022