



Rapport d'activité 2022 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, renseignements concernant les logements IEPA, EMS, 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.

Jusqu'à la fin du mois de janvier 2022, dû à la situation sanitaire et afin d'éviter toute contamination de nos membres et du personnel, l'office social a été ouvert au public deux jours par semaine. Les autres jours, les collaboratrices étaient à domicile en télétravail.

En février 2022 l'office social a pu reprendre une activité normale. Toutefois, cette année a été marquée par de longues absences pour raison de maladie des assistantes sociales. Le travail a toujours été assuré et les membres reçus par l'une ou l'autre des assistantes sociales.

Autres activités

Dans le cadre de la permanence d'impôts, c'est Monsieur Gonzalez Francisco, trésorier, qui s'est chargé de la responsabilité et de la coordination auprès des bénévoles.

L'office social a 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 permanence ont permis de recevoir les membres individuellement pour la thématique 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.

Il s'est avéré cette année que peu de personnes ont souhaité changer de caisse maladie, elles ont plutôt préféré modifier le système d'assurance en passant par leur médecin de famille pour réduire le montant de la prime.

Les assistantes sociales se sont rendues à des réunions de travail extérieures entre partenaires, notamment au Service des Prestations Complémentaires ou pour la coordination des aînés Plainpalais Acacias Jonction.

Dans le cadre de la collaboration avec l'OCAS et de la modification du calendrier du versement des rentes annoncé fin 2021, nous avons dû répondre en début d'année aux nombreuses sollicitations de personnes membres et non membres concernant le paiement de leurs prestations et intervenir en leur faveur.

Projet informatique

Dès juillet 2021 a commencé une refonte complète de notre outil informatique. L'AVIVO a basculé sur le nouveau programme à la fin du mois de février 2022. Ce nouvel outil a demandé un apprentissage complet et une nouvelle façon de travailler. Grâce notamment à l'aide de Mme Stofer et M. Marchiando, membres du comité, qui ont chapeauté le projet, les collaboratrices ont pu suivre une formation.

L'office social : quelques chiffres clefs en 2022

L'office social se compose de 3 collaboratrices à plein-temps : 2 assistantes sociales et 1 secrétaire-réceptionniste.

La tranche d'âge majoritaire des membres qui nous ont sollicités en 2022 est celle entre 60 à 69 ans.

496 personnes ont été reçues et soutenues par des consultations sociales individuelles par les assistantes sociales, ce qui représente un total de 697 rendez-vous.

Ce sont 421 dossiers traités dans les divers domaines, tels que SPC, AVS/AI, LPP, successions etc. qui génèrent un total **2'325** activités (téléphones, échanges de correspondance, rendez-vous, etc).

Ces chiffres n'incluent pas les heures de travail administratif effectué par les assistantes sociales pour le suivi des dossiers qui sont pas quantifiées.

Demandes les plus fréquentes :

1. Les dossiers de prestations complémentaires (nouvelles demandes, vérification des décisions, mise à jour des dossiers, révisions périodiques, réclamations) et explications sur la nouvelle loi.
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

Fait à Genève, le 22 février 2023

Zoé SPRENGER / Secrétariat office social