



Rapport d'activité 2023 de l'office social

La consultation sociale

La consultation sociale individuelle est réservée aux personnes membres de l'association et est assurée par des assistantes sociales diplômées.

L'année 2023 a été une année difficile pour l'office social avec une activité particulièrement soutenue et une équipe réduite, dû à des absences pour maladie, puis au départ définitif de l'une des assistantes sociales au 30 juin 2023.

En janvier 2023, une assistante sociale a été engagée en renfort pour une durée d'un mois.

Depuis le 30 mai 2023, une assistante sociale, Madame Christine Tarrit, est venue soutenir l'équipe à raison d'un jour par semaine. L'office social a ainsi fonctionné avec une assistante sociale/responsable de l'office à plein-temps, une assistante sociale un jour par semaine, et une secrétaire/réceptionniste à plein-temps.

Le délai pour la prise de rendez-vous s'est rallongé en conséquence, et il a fallu gérer les priorités parmi les nombreuses sollicitations.

En effet, nous avons connu une forte augmentation des demandes d'entretiens, notamment due aux nombreux changements de loi en cours qui ont inquiété et poussé nos membres à nous consulter plus particulièrement dans des domaines précis.

Pour l'année 2023, les domaines de consultation prépondérants ont été :

Les prestations complémentaires : les nouvelles demandes, les mises à jour des dossiers, les révisions périodiques ou encore les oppositions. L'approche de la mise en œuvre définitive de la réforme des prestations complémentaires au 1^{er} janvier 2024 a suscité beaucoup d'interrogations et d'inquiétudes chez nos membres, et a nécessité la mise à jour de nombreux dossiers. Ceci afin d'éviter que des personnes ne se retrouvent trop lourdement pénalisées en 2024 par des prestations réduites voire supprimées suite à la réforme.

L'assurance vieillesse et survivants (AVS) : l'acceptation de la réforme en septembre 2022 et l'entrée en vigueur de la nouvelle loi en janvier 2024 ont donné lieu à des changements majeurs au niveau des retraites, surtout pour les femmes nées entre 1961 et 1969 dites de la génération transitoire. Nous avons reçu de nombreuses sollicitations de nos membres, inquiets par rapport aux répercussions de cette réforme sur leur retraite ou préretraite.

Les successions : dès janvier 2023 est entré en vigueur le nouveau droit des successions avec son lot de nouveautés.

Ces nombreuses modifications de loi sont complexes et importantes, et requièrent des assistantes sociales une remise à niveau permanente afin de pouvoir renseigner et conseiller au mieux les personnes qui s'adressent à l'office social.

Nous avons en partie pu compter sur la collaboration de l'OCAS concernant la réforme de l'AVS, puisqu'une formation de quatre heures a été gracieusement offerte aux collaboratrices de l'office social.

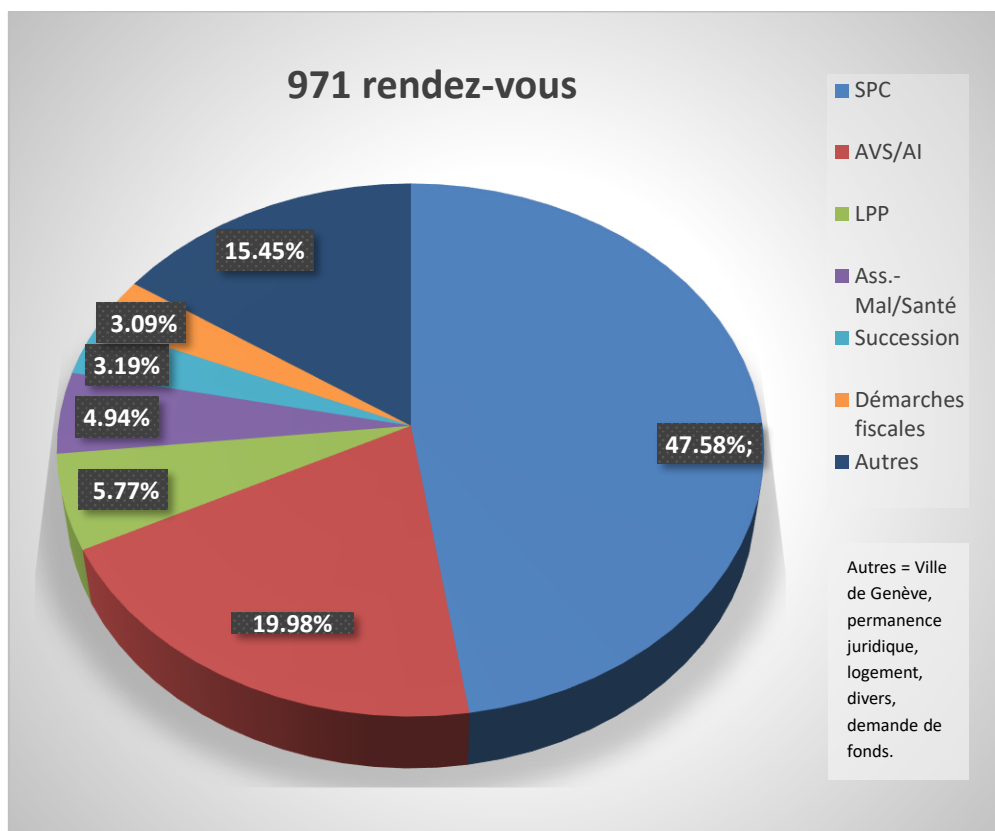
Des rencontres ont également eu lieu avec le Service des Prestations Complémentaires (SPC) et les autres partenaires travaillant avec des seniors, afin d'anticiper les conséquences de la réforme.

L'office social intervient également dans d'autres domaines comme le 2^{ème} pilier, les rentes viagères, l'assurance maladie, la fiscalité ou encore les recherches de fonds.

Chiffres clés en 2023

- 1 assistante sociale et responsable de l'office à 100 %
- 1 assistante sociale à 20 %
- 1 secrétaire-réceptionniste à 100 %
- 626 membres accompagnés par l'office social
- 971 consultations (rendez-vous)
- 2'643 démarches effectuées en lien avec les dossiers
- Une majorité de femmes
- Une tranche d'âge située surtout entre 60 et 69 ans.

Domaines d'intervention les plus fréquents en rendez-vous



Autres activités

Chaque année, l'office social tient début novembre des journées spécialement dédiées au thème de l'assurance maladie. Il s'agit de conseiller nos membres sur les changements d'assurance ou de modèle selon leur situation personnelle, afin d'atténuer la hausse de leur prime.

L'office social s'occupe aussi de vérifier ou faire rectifier les taxations fiscales des personnes qui ont rempli leur déclaration à la permanence impôts de l'AVIVO, lorsqu'elles rencontrent un problème lié au remplissage ou à l'établissement de la taxation.

Il répond également aux demandes des partenaires et des divers médias concernant les problématiques sociales.

Il tient à jour les contenus (actualités et dossiers sociaux) sur le site internet de l'association.

L'office social a également participé aux 10èmes journées cantonales des proches aidants au centre commercial de Balexert.

La secrétaire de l'office social assume d'autres activités annexes au sein de l'association :

- Mise en page du journal Espaces de l'AVIVO et la participation aux réunions
- Participation à une réunion hebdomadaire sur l'outil informatique avec Madame Véronique Stofer, et mise en place des procédures
- Aide à l'organisation de la permanence fiscale, mise à jour des aide-mémoires, mise en place de la permanence téléphonique, préparation des supports de travail pour la téléphoniste
- Tenue du planning des vacances et de maladie du personnel
- Mise en page du site internet pour l'office social et le journal Espaces
- Prise du procès-verbal de l'Assemblée Générale.

Permanence juridique

Depuis le 10 juillet nous avons pu bénéficier dans nos locaux de la présence de Monsieur Garcia Herrera, juriste bénévole, un jour par semaine.

Il a pu mettre à disposition de nos membres ses compétences professionnelles et mener 61 entretiens en 2023.

L'office social a également pu compter sur sa collaboration dans certains dossiers gérés en commun, qui ont nécessité une intervention sociale et juridique.

La permanence juridique a permis par ailleurs de détecter des situations nécessitant l'intervention de l'office social et de passer ainsi le relais.

Des membres de la Commission sociale de l'AVIVO ont également mis à disposition leurs compétences en recevant en entretien des membres ayant besoin de renseignements pointus concernant la rédaction de leurs directives anticipées.

Conclusions et perspectives d'avenir

L'année 2023 a été marquée par une forte augmentation des demandes d'intervention et d'entretiens, ceci en grande partie due aux modifications de différentes lois.

On constate également une nette reprise des rendez-vous en présentiel, qui s'explique par la diminution progressive des craintes liées à la pandémie qui a poussé les personnes à se déplacer à nouveau dans nos locaux.

L'office social permet à de nombreuses personnes d'accéder aux différentes aides sociales et de les conserver, en les aidant à répondre à des demandes administratives complexes, notamment dans des périodes de vie difficiles comme lors de la perte d'un être cher.

Notre rôle d'information et de prévention est également extrêmement important. En préparant et conseillant au mieux les membres quant à leur future retraite, nous évitons à certaines personnes de faire des choix qui impacteraient négativement le reste de leur vie.

Nous apportons en outre un soutien important aux familles et proches des membres qui ne sont plus à même de se déplacer, ou de mener à bien des démarches.

Sans cet accompagnement, certaines personnes, dépassées, renonceraient à faire valoir leurs droits, étant dans l'incapacité de mener à bien des démarches administratives lourdes, ou ne disposant pas des informations nécessaires.

Les demandes d'intervention proviennent des membres eux-mêmes, de proches aidants, de services sociaux ou d'administrations qui nous adressent des personnes.

Spécialisé dans les questions de retraite/préretaire et les prestations complémentaires, l'office social joue un rôle essentiel dans le dispositif social genevois.

Marianne Ricci
Responsable de l'office social

Genève, février 2024