



## Rapport d'activité 2024 de l'office social

### La consultation sociale

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

Au 1<sup>er</sup> juin 2024, Mme Tarrit Christine, qui avait été embauchée en renfort pour une durée d'une année, a finalement été engagée à 80 %.

Au 30 septembre 2024, la responsable de l'office social, Mme Ricci Marianne, a quitté ses fonctions après plus de 20 ans d'activité à l'office social qui restera marqué par son professionnalisme et ses compétences aiguisées.

L'année 2024 a été une année difficile pour l'office social avec une activité particulièrement soutenue et une équipe réduite durant plusieurs mois. Plus précisément elle a été au complet uniquement deux mois et demi. Cette situation a nécessité une augmentation du taux d'activité de 20 % de Mme Tarrit qui a dû travailler à temps plein durant quelques mois.

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

Pour l'année 2024, 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.

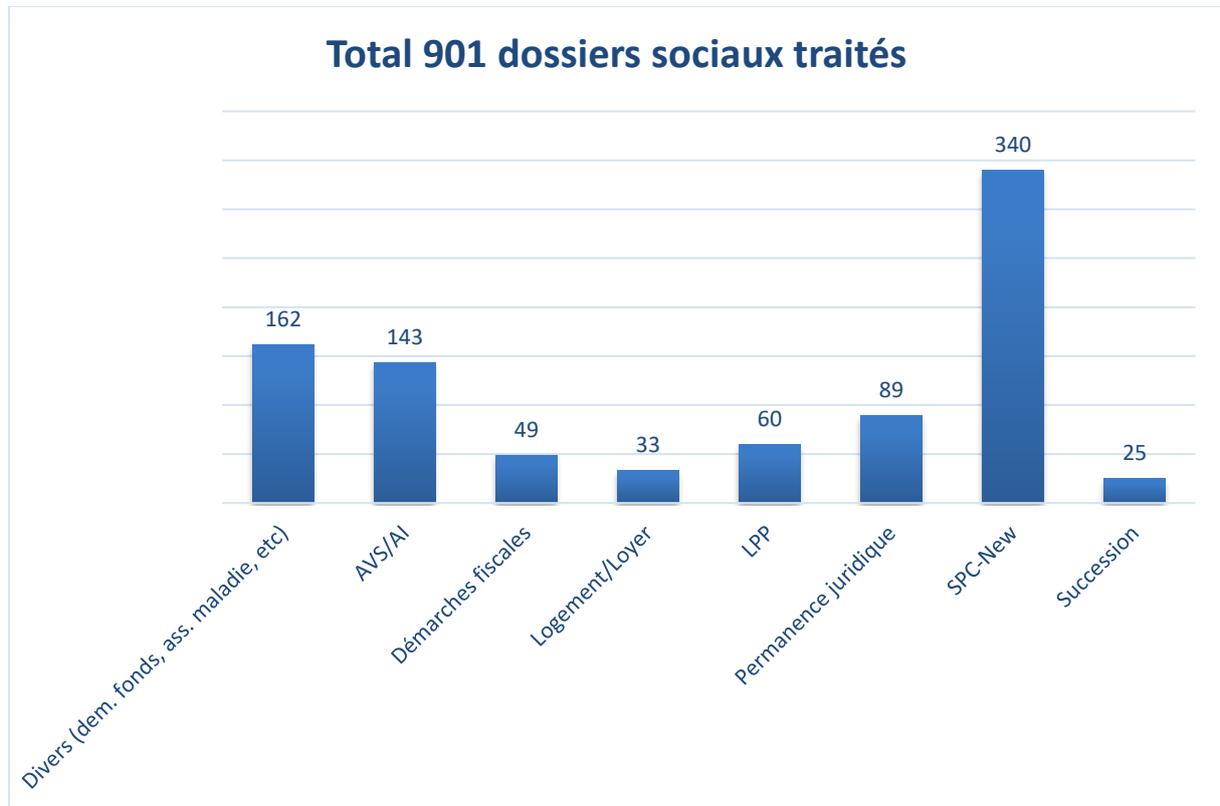
**L'assurance vieillesse et survivants (AVS)** : l'acceptation de la réforme en septembre 2022 et l'entrée en vigueur de la nouvelle loi en janvier 2024 ont donné lieu à des changements majeurs au niveau des retraites, surtout pour les femmes nées entre 1961 et 1969, dites de la génération transitoire.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

L'office social intervient également dans d'autres domaines comme le 2<sup>ème</sup> pilier, les rentes viagères, l'assurance maladie, la fiscalité, les successions ou encore les recherches de fonds.

### Chiffres clés en 2024

- 2 assistantes sociales avec une moyenne de taux annuel à 130 %, au lieu de 200 %
- 1 secrétaire-sociale à 100 %
- 695 personnes suivies par l'office social
- 1'355 consultations (rendez-vous)
- 3'250 démarches effectuées en lien avec les dossiers
- Environ 7'000 appels téléphoniques entrants
- Une majorité située dans une tranche d'âge surtout située entre 60 à 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. Notamment avec une intervention dans l'émission «Demain» sur Léman Bleu.

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

Une assistante sociale, en présence du Président et de la Secrétaire générale, a été auditionnée à la commission des affaires sociales du Grand Conseil sur **PL 13417** modifiant la loi sur les prestations complémentaires fédérales à l'assurance-vieillesse et survivants et à l'assurance-invalidité (LPFC) (J 4 20) (De la dignité pour nos aînés !) **M 3026** pour un soutien renforcé aux personnes bénéficiaires des prestations complémentaires.

L'office social s'est rapproché de la HETS et a participé à la séance des institutions partenaires, en vue d'accueillir une étudiante en janvier 2025.

L'office social a organisé une formation, pour le personnel concerné, sur les successions qui a été dispensée par la juriste de la Fegems.

Tout en soutenant, l'office social dans son organisation, 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, la participation aux réunions et la coordination
- 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 les bénévoles
- Tenue du planning absences du personnel de l'association
- Mise en page du site internet pour l'office social et le journal Espaces

De plus, la secrétaire-sociale assume les tâches inhérentes aux offres que l'office social propose ci-dessous.

### Permanence juridique

Tout au long de l'année 2024, 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 ses compétences professionnelles et recevoir 141 membres en 2024.

### Commission sociale

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.

### Ecrivain public

Dès le mois de novembre 2024, un écrivain public bénévole, M. Roland Gay, a assuré une présence une journée par semaine. Les matins sur rendez-vous et l'après-midi par le biais d'une permanence.

### Conclusions et perspectives d'avenir

D'années en années, les demandes d'intervention et entretiens à l'office social croissent.

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 charnières ou difficiles comme la retraite ou 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 est reconnu comme partenaire essentiel dans le dispositif social genevois.

Genève, mars 2025